

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU
DI MTs NEGERI 2 BANDAR LAMPUNG**

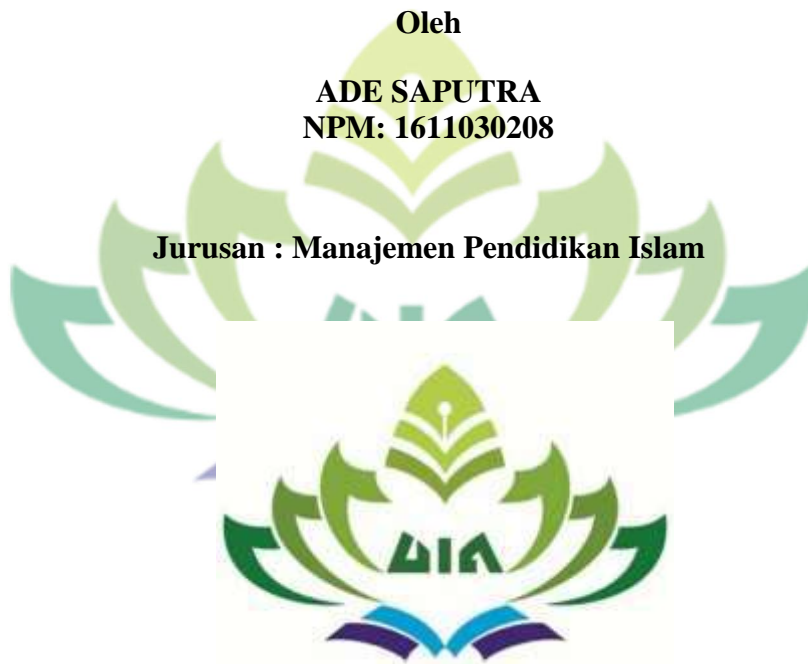
SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat Untuk
Diseminarkan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
Dalam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Oleh

**ADE SAPUTRA
NPM: 1611030208**

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

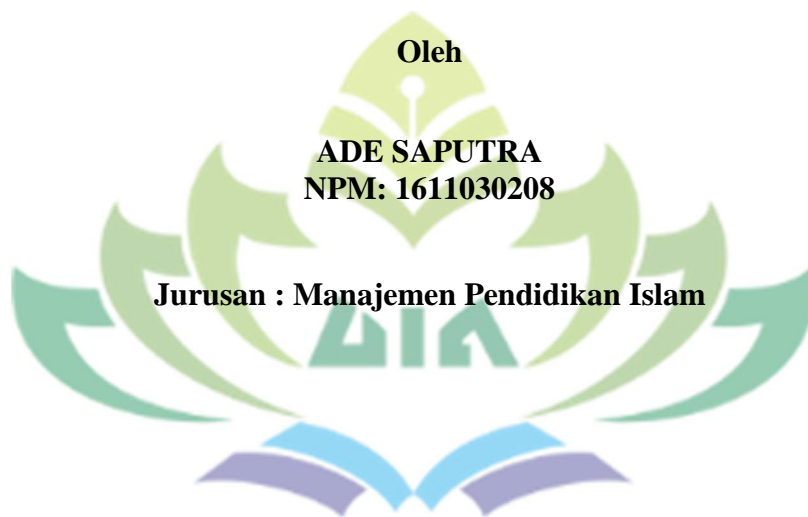


**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1442 H/ 2020 M**

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU
DI MTs NEGERI 2 BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat Untuk
Diseminarkan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
Dalam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



Oleh

**ADE SAPUTRA
NPM: 1611030208**

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Pembimbing I :Dr. H. Amiruddin, M.Pd.I

Pembimbing II :Dr. Oki Dermawan, M.Pd

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1442 H/ 2020 M**

ABSTRAK

Manajemen Mutu Terpadu merupakan suatu pendekatan manajemen yang difokuskan pada peningkatan kualitas agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum dan pembangunan masyarakat melalui perbaikan secara terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Metode yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data yang diperoleh yaitu dari kepala sekolah, waka sarana prasarana, kepala TU, tenaga pendidik, peserta didik, dan wali murid/masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di MTs Negeri 2 Bandar Lampung sudah melaksanakan indikator keberhasilan manajemen mutu terpadu, seperti memberikan pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan yaitu dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, memberikan kenyamanan fasilitas dan penanganan keluhan yang memuaskan, serta sarana prasarana sekolah sudah berfungsi dengan baik, kekeliruan dalam bekerja yang berdampak menimbulkan ketidakpuasan dan komplain masyarakat yaitu dengan memiliki kultur pelayanan yang baik, baik itu pelayanan administrasi dan pelayanan akademik, lalu mengadakan evaluasi para guru dan staf TU, disiplin dalam waktu dan bekerja semakin meningkat yaitu mematuhi aturan kerja dan hubungan komunikasi sudah baik, inventarisasi aset organisasi semakin sempurna dengan pembuatan laporan perlengkapan sekolah, pemborosan dana dan waktu dalam bekerja dapat dicegah dengan memiliki rencana kegiatan dan anggaran yang jelas dan akurat, serta peningkatan keterampilan dan keahlian dalam bekerja dilakukan dengan mengikuti pelatihan-pelatihan seperti workshop dan MGMP dan pelatihan komputer, dan terdapat poin indikator yang belum terlaksana secara maksimal seperti Memberikan kenyamanan dan penanganan keluhan yang memuaskan belum berjalan dengan maksimal, memenuhi peraturan jam kerja (jam masuk, jam istirahat, jam pulang) terkadang masih terdapat beberapa pegawai yang belum mematuhi peraturan jam sekolah, Kegiatan melakukan dengan pencatatan dan pembuatan kode juga belum sepenuhnya berjalan dengan maksimal.

Kata Kunci: Implementasi Manajemen Mutu Terpadu



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame – Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DI
MTs NEGERI 2 BANDAR LAMPUNG**

Nama : Ade Saputra

NPM : 1611030208

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

MENYETUJUI

**Untuk di munaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosyah
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung**

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. H. Amiruddin, M.Pd.I
NIP. 196903051996031001**

**Dr. Oki Dermawan, M.Pd
NIP. 1976103002005011001**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam**

**Dr. Hj. Eti Hadiati, M.Pd
NIP. 196407111991032003**



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame – Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DI MTs NEGERI 2 BANDAR LAMPUNG”** disusun oleh **Ade Saputra, NPM: 1611030208**, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Telah diujikan dalam sidang munaqasyah di fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan pada Hari/Tanggal: **Selasa, 12 Mei 2020.**

TIM MUNAQOSYAH

Ketua : Prof. Dr. Hj. Siti Patimah, M.Pd

Sekretaris : Nor Rochmatul Wachidah, M.Pd.I

Pembahas Utama : Dr. H. Erjati Abas, M.Pd.I

Penguji Pendamping I : Dr. H. Amiruddin, M.Pd.I

Penguji Pendamping II : Dr. Oki Dermawan, M.Pd

Mengetahui,

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



Prof. Dr. Hj. Nitya Diana, M.Pd
NPM 126408261988032002

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا
مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا
عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampun untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal”. (QS. Ali Imron: 159)¹

¹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan Al-Ikhlâs*, (Jakarta Pusat: Samad, 2014), h. 225.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberi Rahmat, Hidayah, serta inayah dan Ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku, Ayahanda Ambral dan Ibunda sopiah yang senantiasa menyayangi, membimbing, memberi nasihat, menyemangati dan mengasihi penulis dari kecil hingga membesarkan seraya mendidik dengan sabar, dan tulus ikhlas serta selalu memberikan motivasi serta do'anya kepada penulis sehingga penulis dapat terselesaikan pendidikan di UIN Raden Intan Lampung, semoga Allah SWT memuliakan mereka baik di dunia maupun di akhirat.
2. Abangnda dan Ayunda kandungku, Agus Sofiyan, Anita Julianti, Ana Novita Sari, yang telah membantu penulis, mensupport dan memberi do'a serta mendukung penulis baik secara moril maupun materil.
3. Almamaterku tercinta UIN Raden Intan Lampung yang penulis banggakan

RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap penulis adalah, Ade Saputra Pria kelahiran Kotabumi Lampung Utara yang dilahirkan di Mangga Besar (Mabes) Kelapa Tujuh, Kotabumi, Lampung Utara, pada tanggal 17 Mei 1998. Penulis adalah anak keempat dari empat bersaudara, dari pasangan Bapak Ambral dan Ibu Sopiah.

Sebelum masuk ke perguruan tinggi negeri, penulis mulai menempuh jenjang pendidikan formal tingkat dasar di SD Negeri 5 Kelapa Tujuh Kotabumi Lampung Utara dan selesai pada tahun 2010, kemudian melanjutkan pendidikan menengah di SMP Negeri 2 Kotabumi dan selesai pada tahun 2013, lalu melanjutkan pendidikan menengah atas di SMA Negeri 1 Kotabumi dan selesai pada tahun 2016.

Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri Islam ternama di Lampung yakni Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, tepatnya di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, dan penulis telah menyelesaikan skripsi dengan judul: Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di MTs Negeri 2 Bandar Lampung.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat, Hidayah serta inayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung”, dalam rangka memenuhi tugas akhir perkuliahan dan guna sebagai syarat mendapatkan gelar sarjana pendidikan pada ilmu Manajemen Pendidikan Islam di UIN Raden Intan Lampung.

Shalawat serta salam tak lupa penulis sanjung agungkan kepada Nabi besar Muhammad SAW beserta para sahabatnya yang kita nantikan syafa'atnya di yaumul akhir nanti. Aamiin.

Penulis bersyukur, selama penyusunan skripsi ini banyak pihak yang telah membimbing, membantu, dan memberikan nasihat yang baik kepada penulis. Tak lupa penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. KH. Moh. Mukri, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu pengetahuan di kampus hijau tercinta ini khususnya di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.
2. Bapak Prof. Dr. Hj. Nirva Diana, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan kemudahan dari beberapa hal sehingga skripsi ini bisa terselesaikan
3. Ibu Dr. Hj. Eti Hadiyati, M.Pd. selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan kemudahan dari berbagai hal, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan selaku Ketua Jurusan Manajemen

Pendidikan Islam yang telah membantu melancarkan perkuliahan, dan selalu memberi nasihat dan motivasi terhadap penulis.

4. Bapak Dr H. Amiruddin, M.Pd.I. selaku Pembimbing 1 (satu). Di tengah kesibukan, beliau masih meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Oki Dermawan M.Pd. selaku Pembimbing II (dua), Di tengah kesibukan, beliau masih meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dengan tulus ikhlas, serta masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu seluruh Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung yang telah banyak membantu penulis selama mengikuti perkuliahan hingga terselesainya skripsi ini
7. Teman-teman MPI kelas D angkatan 2016, terimakasih telah menjadi teman dalam keadaan suka maupun duka, semoga kita diberikan kelancaran dan kemudahan oleh Allah SWT untuk segala urusan kita. Untuk teman-teman seperjuangan khususnya jurusan Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2016 semoga kita semua diberikan kesuksesan.
8. Teman-teman seperjuanganku di (HMI) Himpunan Mahasiswa Islam, Komisariat Tarbiyah terimakasih telah menjadi teman seperjuangan sekaligus saudara dikala susah maupun senang, dan telah mengajarkan banyak hal yang saya tidak tahu sebelumnya.

9. Teman-teman semasa kecilku hingga sekarang yang ada di Mabes terimakasih atas support, doa, dan dukungan kalian, semoga kita semua menjadi orang-orang yang sukses berguna bagi bangsa, negara dan agama.
10. Bella Agustin terimakasih selalu menjadi pendamping hidup dikalah susah maupun senang, yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi, serta canda tawanya.
11. Serta kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dengan bantuan dari semua pihak penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dengan kebaikan yang lebih besar disertai dengan curahan rahmat dan hidayah-Nya. Akhir kata penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Maka dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf atas kekurangan serta keterbatasannya. Semoga apa yang penulis kerjakan senantiasa bermanfaat dan mendapatkan ridho Allah SWT, Aamiin.

Bandar Lampung, 22 April 2020
Penulis

Ade Saputra
1611030208

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	iii
PERNYATAAN.....	iv
PERSETUJUAN.....	v
PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
RIWAYAT HIDUP	xii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Penegasan Judul	1
B. Alasan Memilih Judul	3
C. Latar Belakang Masalah.....	3
D. Fokus Penelitian	15
E. Sub Fokus Penelitian.....	15
F. Rumusan Masalah	15
G. Tujuan Masalah.....	15
H. Manfaat Penelitian	15
I. Metode Penelitian.....	16
1. Jenis Penelitian.....	17
2. Sumber Data Penelitian.....	18
3. Teknik Pengumpulan Data	19
4. Uji keabsahan Data	24
5. Teknik Analisis Data	26
BAB II LANDASAN TEORI	29
A. Manajemen Mutu Terpadu	30
1. Sejarah Manajemen Mutu Terpadu	30
2. Pengertian Manajemen.....	33

3. Pengertian Mutu	37
4. Pengertian Manajemen Mutu Terpadu	41
B. Karakteristik Manajemen Mutu Terpadu	44
C. Prinsip Manajemen Mutu Terpadu	45
D. Tujuan Manajemen Mutu Terpadu	47
E. Manfaat Manajemen Mutu Terpadu	49
F. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu	50
G. Kepemimpinan Dalam Manajemen Mutu Terpadu	60
H. Penelitian Yang Relevan	65
BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	67
A. Profil MTs Negeri 2 Bandar Lampung	68
1. Sejarah Singkat MTs Negeri 2 Bandar Lampung	68
2. Visi Misi Dan Tujuan MTs Negeri 2 Bandar Lampung	69
3. Moto Dan Strategi MTs Negeri 2 Bandar Lampung	70
4. Data Keadaan Tenaga Pendidik Dan Kependidikan	70
5. Data Keadaan Administrasi Pendidikan Terakhir	71
6. Data Keadaan Peserta Didik	72
7. Data Keadaan Sarana Prasarana Dan Fasilitas Pendukung	73
B. Deskripsi Data Penelitian	74
BAB IV ANALIS PENELITIAN	88
A. Temuan Penelitian	88
B. Pembahasan	93
BAB V PENUTUP	97
A. Kesimpulan	97
B. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1. Data Tentang Keberhasilan Manajemen Mutu Terpadu	11
2. Daftar Nama Dan Priode Kepala Madrasah	68
3. Data Jenis Kelamin Guru	70
4. Data Latar Belakang Pendidikan Guru.....	70
5. Data Status Kepegawaian Guru.....	71
6. Data Keadaan Administrasi Berdasarkan Pendidikan Terakhir	71
7. Data Siswa.....	72
8. Data Sarana Prasarana	73
9. Data Fasilitas Pendukung	73
10. Data Prestasi Siswa	74
11. Data Pelaksanaan MMT Dalam Pelayanan Mumum Dan Pelasanaan Pembangunan	77
12. Data Pelaksanaan MMT Dalam Mengurangi Kekeliruan Bekerja.....	79
13. Data Pelaksanaan MMT Dalam Disiplin Berpakaian Disiplin Waktu Dan Bekerja	81
14. Data Pelaksanaan MMT Dalam Inventarisasi Asset Dan Pembuatan Kode Barang	82
15. Data Pelaksanaan MMT Dalam Kontrol Berlangsung Efektif Melalui Pengawasan Melekat	84
16. Data Pelaksanaan MMT Dalam Pemborosan Dana Dan Waktu.....	86
17. Data Pelaksanaan MMT Dalam Meningkatkan Keterampilan Dan Keahlian Bekerja	87

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kisi Kisi Penelitian	4
2. INSTRUMEN WAWANCARA	7
3. PEDOMAN WAWANCARA.....	10
4. INSTRUMEN OBSERVASI	15
5. LAMPIRAN FOTO DOKUMENTASI.....	17



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Dalam sebuah karya ilmiah, Penelitian yang berjudul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) Di MTs Negeri 2 Bandar Lampung” ini penulis perlu menjabarkan mengenai penjelasan istilah-istilah judul tersebut agar dapat memahami topik bahas dan tidak terjadi kesalahpahaman dalam judul yang terkandung, maka penulis memberikan penjelasan mengenai implementasi manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung sebagai berikut:

1. Implementasi

Implementasi secara sederhana dapat diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Sebagaimana yang ada di dalam kamus besar bahasa Indonesia, “implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan”.¹

2. Manajemen Mutu Terpadu

Menurut Tjiptono dan Diana manajemen mutu terpadu (MMT) di definisikan sebagai suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui

¹Arinda Firdianti, *Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah*, (Yogyakarta: CV GRE PUBLISHING, 2018), h. 19.

perbaikan terus-menerus atas produk dan jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.²

Dari pengertian tentang manajemen mutu terpadu diatas, dalam hal ini manajemen mutu terpadu dalam judul skripsi ini yaitu suatu pendekatan manajemen yang difokuskan pada peningkatan kualitas agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum dan pembangunan masyarakat melalui perbaikan secara terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.

3. MTs Negeri 2 Bandar Lampung

MTs Negeri 2 Bandar Lampung merupakan sekolah negri yang beralamatkan di Jalan pulau pisang No.20 harapan jaya, kec. Sukarame kota Bandar Lampung merupakan tempat/objek dimana penulis melakukan penelitian.

Berdasarkan paparan tentang judul diatas, dapat penulis pertegas yang di maksud dengan judul skripsi tersebut adalah penerapan atau pelaksanaan manajemen mutu terpadu yang menekankan pada peningkatan kualitas dan perbaikan secara terus menerus di MTs Negeri 2 Bandar Lampung.

²H.B. Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), h. 195.

B. Alasan Memilih Judul

1. MTs Negeri 2 Bandar Lampung merupakan sekolah yang memiliki kualitas yang baik di dalamnya. Untuk itu penulis ingin mengetahui bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung.
2. Penulis sangat tertarik dengan judul diatas karna dari implementasi manajemen mutu terpadu dalam peningkatan kualitas secara terus menerus dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas dari segi siswa maupun sekolahnya.

C. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan proses pengembangan kemampuan, sikap dan tingkah laku dalam masyarakat tempat mereka hidup, Menurut webstr's new world dictionary pendidikan adalah proses pelatihan dan pengembangan pengetahuan, keterampilan, pikiran, karakter, dan seterusnya, Proses pendidikan pada hakikatnya memberikan bekal pengetahuan dan keterampilan peserta didik dalam keperluan untuk hidup didunia, Selain itu peserta didik juga diajarkan nilai-nilai akhlak, membina hati dan rohani sehingga melahirkan generasi penerus (*output*) yang memiliki kepribadian utuh (*integrated personality*) sehingga dapat memakmurkan dan memuliakan kehidupan material dan spiritual, keluarga dan masyarakat yang berdasarkan pada nilai-nilai.

Pendidikan merupakan indikator utama pembangunan kualitas sumber daya manusia suatu bangsa. Salah satu faktor utama keberhasilan

pembangunan disuatu negara adalah tersedianya cukup sumber daya manusia yang berkualitas. Untuk mewujudkan fungsi dan tujuan pendidikan nasional berdasarkan pancasila dan UUD RI 1945, diperlukan otonomi dalam pengolahan pendidikan formal, dengan menerapkan manajemen berbasis sekolah atau madrasah pada pendidikan dasar dan menengah, serta otonomi perguruan tinggi pada pendidikan tinggi (UUD No 9 Tahun 2009, UUD 1945).³

Masyarakat adalah sumber daya pendidikan yang penting bagi satuan pendidikan. Hal ini dapat dilihat pada beberapa kasus yang muncul dipermukaan bahwa satuan pendidikan yang tutup dan tidak meneruskan program-program pendidikannya, karena tidak mendapat dukungan masyarakat sekitarnya. Di lain pihak, ada madrasah atau madrasah yang menempatkan masyarakat hanya sebagai sasaran strategis bagi lembaga untuk mengambil keuntungan financial, sehingga masyarakat sebagai bagian yang tak dapat dipisahkan dari kepentingan lembaga menjadi kecewa dan kurang berkenan terhadap suatu lembaga pendidikan⁴

Pendidikan menjadi investasi yang memberi keuntungan sosial dan pribadi yang menjadikan bangsa bermartabat dan menjadikan sumber daya manusianya menjadi yang memiliki derajat. Seperti di jelaskan dalam Al Quran Al Mujadilah Ayat (11) sebagai berikut:

³Saputro, Anip Dwi 'Implemtasi Manajemen Mutu Terpadu Di Sekolah/Madrasah" AL-IDARAH: Jurnal Kependidikan Islam 5.2 (2015).

⁴Umam, Muhamad Khoirul. "KOMITE MADRASAH DALAM KONTEKS MANAJEMEN MUTU TERPADU PENDIDIKAN ISLAM." *Al-Hikmah: Jurnal Kependidikan Dan Syariah* 7.1 (2019): 39-56.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ
لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ
أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۚ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

Artinya: *Hai orang-orang beriman apabila dikatakan kepadamu: “berlapang lapanglah dalam majlis” maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: “berdirilah kamu”, maka berdirilah niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang di beri ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah akan mengetahui apa yang kamu kerjakan.*⁵

Dari ayat diatas dijelaskan bahwa Allah SWT akan meninggikan setiap orang yang beriman niscaya Allah akan berikan ilmu pengetahuan beberapa derajat, bila di implementasikan di dunia pendidikan yang mana pendidikan adalah proses pelatihan dan pengembangan pengetahuan dan keterampilan untuk hidup di dunia menurut saya ayat di atas cukup relevan.

Salah satu tujuan pendidikan nasional Indonesia adalah menciptakan manusia yang seutuhnya. Ahmad tafsir mengemukakan bahwa tujuan pendidikan nasional Indonesia menggambarkan kualitas manusia yang baik menurut bangsa Indonesia, bagi bangsa Indonesia manusia yang baik adalah manusia pembangunan yang pancasilais, sehat jasmani rohani, memiliki pengetahuan dan keterampilan dapat mengembangkan kreativitas dan bertanggung jawab, dapat menyuburkan

⁵Yasiman Al-Quran Dan Terjemah, (Bandung Sigma Creative Media Crop 2009), h. 543.

sikap demokrasi dan penuh tenggang rasa dapat mengembangkan kecerdasan yang tinggi, serta disertai budi pekerti yang luhur, mencintai bangsa dan sesama manusia⁶

Pendidikan di Indonesia diharapkan mampu membangun integritas kepribadian manusia Indonesia seutuhnya dengan mengembangkan berbagai potensi secara terpadu. Undang-Undang RI No.20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional pasal 3, menegaskan:

“Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab”⁷

Terkait dengan hal ini perkembangan pendidikan terus meningkat dengan adanya berbagai macam perkembangan salah satunya adalah manajemen sekolah mengarah pada sistem manajemen yang disebut TQM atau manajemen mutu terpadu. Pada prinsipnya sistem manajemen ini adalah pengawasan menyeluruh dari seluruh anggota organisasi (warga sekolah) terhadap kegiatan sekolah. Penerapan TQM berarti semua warga sekolah bertanggung jawab atas kualitas pendidikan.

Dalam ajaran TQM lembaga pendidikan (sekolah) harus menempatkan siswa sebagai “klien” atau dalam istilah perusahaan sebagai “stakeholders” yang terbesar, maka suara siswa harus disertakan dalam

⁶Mubarak, Faisal. “Factor Indicator Mutu Pendidikan Islam.” *Management of education*, 1, 10 18.

⁷UU Sistem Pendidikan Nasional UU RI No. 20 tahun 2003. (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), h.7.

setiap pengambilan keputusan strategis langka organisasi sekolah tanpa Susana yang demokratis manajemen tidak mampu menerapkan TQM yang terjadi adalah kualitas pendidikan di dominasi oleh pihak-pihak tertentu yang sering kali memiliki kepentingan yang bersimpangan dengan hakikat.⁸ manajemen mutu terpadu merupakan metodologi yang mempermudah mengelola perubahan, membentuk fokus perubahan, membentuk insfrastruktur, yang lebih fleksibel, cepat merespon pada tuntutan perubahan masyarakat, serta membantu pendidikan dalam mengatasi hambatan-hambatan biaya dan waktu.⁹

Perubahan yang diinginkan bila dikaitkan dengan ayat suci Al Quran ialah terpapar dalam Q.S Ar,Ra ‘d Ayat (11) ialah sebagai berikut:



لَهُ مُعَقَّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِمَّنْ أَمَرِ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۖ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۚ وَمَا لَهُمْ مِنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ

Artinya: *baginya (manusia) ada malaikat malaikat yang selalu menjaganya bergiliran dari depan dan belakangnya. Mereka menjaganya atas perintah allah. Sesungguhnya allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri. dan apabila allah menhendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka taada*

⁸Khadijah, Ifah. “Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Pada Lembaga Pendidikan Islam.” AL-Idrarah: Jurnal Kependidikan Islam 5.1 (2015).

⁹Mokoginta, Hennie EL. “Implelentasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan Kualitas Pendidikan Tinggi.” Prosiding APTEKINDO 6.1 (2012).

yang dapat menolaknya dan tidak ada pelindung bagi mereka selain dia.¹⁰

Dari ayat yang sudah dijelaskan diatas dapat kita mengerti bahwa perubahan itu dimulai dari diri kita sendiri dengan adanya ayat tersebut diharapkan agar selalu berusaha untuk mengubah keadaan kearah yang lebih baik, bila diimplementasikan dengan manajemen mutu terpadu, suatu konsep yang menginginkan adanya perubahan dalam dunia pendidikan kearah yang lebih baik tentu saja ayat tersebut sangat relevan dengan adanya formula baru dalam pengelolaan pendidikan yang menginginkan perubahan.

Manajemen mutu terpadu pendidikan (sekolah) merupakan salah satu diantara ketiga pilar pelaksanaan manajemen berbasis sekolah (MBS). ada dua hal yang menjadi penekanan utama dalam pelaksanaan manajemen mutu terpadu berbasis sekolah yaitu prinsip *transparansi* dan *akuntabilitas*. Transparansi yang dimaksud disini adalah adanya kemudahan akses bagi semua *Stake Holder* dan publik untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan sekolah mulai dari rencana kerja sekolah (RKS) dan laporan pelaksanaannya, informasi tentang perkembangan kemajuan belajar peserta didik dan sebagainya. Sedangkan akuntabilitas dimaksudkan bahwa semua rencana kerja dan pelaksanaannya dapat dipertanggung jawabkan kepada semua *Stake Holder*.

Pada dasarnya istilah anantara manajemen pendidikan dan juga manajemen sekolah memiliki maksud dan penegrtian yang sama yaitu

¹⁰Yasiman, *Al-Quran Dan Terjemah*, (Bandung Sigma Creative Media Crop 2009), h. 250.

suatu usaha yang di lakukan secara bersamaan dalam suatu kelompok manusia supaya lebih efisien dalam mencapai tujuan pendidikan sekolah. sementara tujuan dari pada manajemen sekolah itu sendiri memang tidak bisa lepas dari tujuan sekolah sebagai sebuah oranisasi.¹¹

Konsep manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan yang lebih dikenal dengan MBS yang memungkinkan terciptanya kondisi sekolah yang dapat mengoptimalkan sumberdaya manusia yang ada seperti tenaga pendidik dan kependidikan, siswa, orangtua siswa, dan masyarakat. Dalam manajemen mutu terpadu keberhasilan sekolah atau madrasah di ukur dari tingkat kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal, seperti yang di kemukakan oleh Hadari Nawawi bahwa manajemen mutu terpadu adalah fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum dan pembangunan masyarakat.¹²

Alasan kenapa penulis melakukan sebuah penelitian di MTs Negeri 2 Bandar Lampung karna madrasah tersebut merupakan salah satu madrasah yang menerapkan manajemen mutu terpadu sebagai langkah untuk meningkatkan kualitas pendidikan di MTs Negeri 2 Bandar Lampung tersebut. Oleh karna itu penting adanya penelitian lebih lanjut berkenaan dengan implemetasi manajemen mutu terpadu.

¹¹Saputro, Anip Dwi '*Implemtasi Manajemen Mutu Terpadu Di Sekolah/Madrasah*' AL-IDARAH: jurnal kependidikan islam 5.2 (2015).

¹²Hadari Nawawi, *Manajemen Strategic Organisasi Non Profit Bidang Pemerintah*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press). 2012. h. 46.

Berdasarkan uraian diatas, berikut indikator yang penulis gunakan dalam implementasi manajemen mutu terpadu, menurut Hadari Nawawi pelaksanaan manajemen mutu terpadu dalam bidang pendidikan dapat dikatakan sukses jika menunjukkan gejala-gejala sebagai berikut:

1. Tingkat konsistensi produk dalam memberikan pelayanan dan pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan peningkatan kualitas SDM terus meningkat.
 - a. Memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
 - b. Sarana dan prasarana yang di bangun memenuhi semua persyaratan dan berfungsi secara baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan pendidikan.
 - c. Memberikan kenyamanan dan penanganan keluhan yang memuaskan.
2. Kekeliruan dalam berkerja yang berdampak menimbulkan ketidakpuasan dan komplain masyarakat yang di layani semakin berkurang.
 - a. Sekolah atau madrasah harus memiliki kultur pelayanan terbaik.
 - b. Sekolah atau madrasah harus mengadakan evaluasi secara berkala untuk mengaudit kinerja guru dan staf TU agar kekeliruan dalam berkerja berkurang.
3. Disiplin waktu dan disiplin kerja semakin meningkat.
 - a. Mematuhi peraturan dasar tentang berpakaian, bertingkah laku dalam perkerjaan.
 - b. Mematuhi peraturan cara-cara melakukan pekerjaan dan berhubungan dengan unit kerja lain.
 - c. Memenuhi peraturan jam kerja (jam masuk, jam istirahat, jam pulang).
4. Inventarisasi aset organisasi semakin sempurna, terkendali dan tidak berkurang atau hilang tanpa diketahui sebab- sebabnya, meliputi dua kegiatan:
 - a. Kegiatan pembuatan laporan.
 - b. Kegiatan melakukan dengan pencatatan dan pembuatan kode barang.
5. kontrol berlangsung efektif terutama dari atasan langsung melalui pengawasan melekat, sehingga mampu menghemat pembiayaan, mencegah penyimpangan dalam perberian pelayanan umum dan pembangunan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
 - a. Kepala madrasah menciptakan struktur organisasi yang mengandung kontrol.

- b. Mekanisme kerja para pegawai di buat dengan menjabarkan diskripsi tugas masing-masing menjadi tugas harian, mingguan, bulanan, tahunan.
- c. Kepala madrasah melihat apakah tugas-tugas itu sudah di kerjakan sesuai dengan jadwal atau tidak.
- 6. Pemborosan dana dan waktu dalam berkerja dapat di cegah.
 - a. Memiliki anggaran yang jelas dan akurat.
 - b. Memiliki rencana kegiatan.
- 7. Peningkatan dan keterampilan dan keahlian dalam berkerja terus di laksanakan. Sehingga metode atau cara bekerja selalu mampu mengadaptasi perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sebagai cara berkerja yang paling efektif, efisien dan produktif.¹³
 - a. Mengikuti workshop.
 - b. Pelatihan MGMP.
 - c. Pelatihan komputer

Berdasarkan indikator diatas berikut penulis sajikan tabel indikator hasil pra-penelitian terkait pelaksanaan manajemen mutu terpadu menurut teori Hadari Nawawi yang penulis lakukan pada tanggal 3 Desember 2019 sebagai berikut:

Tabel 1
Data Tentang Keberhasilan Manajemen Mutu Terpadu
Di MTs Negeri 2 Bandar Lampung

No	Indikator	Sub Indikator	Terlaksana		
			Sudah Optimal	Belum Optimal	Tidak Terlaksana
1	Tingkat konsistensi produk dalam memberikan pelayanan dan pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan peningkatan kualitas SDM terus meningkat.	a. Memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat	√		
		b. Sarana dan prasarana yang di bangun memenuhi semua persyaratan dan berfungsi secara baik.	√		
		c. Memberikan kenyamanan dan penanganan keluhan yang memuaskan		√	

¹³Ibid. h. 47-48.

2	Kekeliruan dalam bekerja yang berdampak menimbulkan ketidakpuasan dan komplain masyarakat yang di layani semakin berkurang.	a. Sekolah atau madrasah harus memiliki kultur pelayanan terbaik	√		
		b. Sekolah atau madrasah harus mengadakan evaluasi secara berkala untuk mengaudit kinerja guru dan staf TU agar kekeliruan dalam bekerja berkurang	√		
3	Disiplin waktu dan disiplin kerja semakin meningkat.	a. Mematuhi peraturan dasar tentang berpakaian, bertingkah laku dalam pekerjaan	√		



		b. Mematuhi peraturan cara-cara melakukan pekerjaan dan berhubungan dengan unit kerja lainnya	√		
		c. Memenuhi peraturan jam kerja (jam masuk, jam istirahat, jam pulang)		√	
4	Inventarisasi aset organisasi semakin sempurna, terkendali dan tidak berkurang atau hilang tanpa diketahui sebab-	a. Kegiatan pembuatan laporan	√		
		b. Kegiatan melakukan dengan pencatatan dan pembuatan kode		√	
5	kontrol berlangsung efektif terutama dari atasan langsung melalui pengawasan melekat, sehingga mampu menghemat pembiayaan, mencegah penyimpangan dalam pemberian pelayanan umum dan pembangunan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.	a. Kepala madrasah menciptakan struktur organisasi yang mengandung control	√		
		b. Mekanisme kerja para pegawai di buat dengan menjabarkan diskripsi tugas masing-masing menjadi tugas harian, mingguan, bulanan, tahunan	√		
		c. Kepala madrasah melihat apakah tugas-tugas itu sudah di kerjakan sesuai dengan jadwal atau tidak	√		
6	Pemborosan dana dan waktu dalam berkerja dapat di cegah.	a. Memiliki anggaran yang jelas dan akurat	√		
		b. Memiliki rencana kegiatan.	√		
7	Peningkatan dan keterampilan dan keahlian dalam berkerja terus di laksanakan.	a. Mengikuti workshop	√		
		b. Pelatihan MGMP	√		
		c. Pelatihan Komputer	√		

Berdasarkan hasil pra-penelitian penulis ketika melakukan observasi di MTs Negeri 2 Bandar Lampung dan wawancara dengan bapak kepala Madrasah MTs Negeri 2 Bandar Lampung yaitu Bapak

Tarmadi, M.Pd pada tanggal 3 Desember 2019 terlihat bahwa dalam pelaksanaan manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung sudah terlaksana dengan baik, akan tetapi dari indikator diatas ada beberapa sub-indikator yang belum terlaksana dengan maksimal diantaranya seperti pelayanan umum tentang kenyamanan dan penanganan keluhan, disiplin waktu dan disiplin bekerja dan inventarisasi asset organisasi.

Hal ini sesuai dengan pernyataan hasil wawancara dengan bapak Tarmadi, M.Pd yang mengemukakan bahwa:

“Kami dari pihak sekolah terkait mengenai pelayanan umum kenyamanan dan keluhan kami akan terus memaksimalkannya agar konsumen terlayani dengan baik, untuk disiplin waktu ada beberapa para pegawai terkadang masih ada yang terlambat dan tidak sesuai aturan jam sekolah, dan terkait inventarisasi dalam pencatatan dan pembuatan kode barang kami akan terus memaksimalkan karna sebelumnya kurang kami awasi dan kontrol sehingga kurang maksimal.”¹⁴

Manajemen mutu terpadu (*total quality manajement*) adalah sebuah konsep yang mempunyai nilai-nilai yang baik untuk perkembangan organisasi di lembaga pendidikan maupun di semua sektor kehidupan. TQM sudah banyak di terapkan di dunia bisnis dan ekonomi, akan tetapi TQM bukan terpaku dengan dua hal tersebut saja namun dapat juga di implementasikan di lembaga pendidikan.

¹⁴Tarmadi, Kepala Sekolah Mts 02 Bandar Lampung, *Wawancara*, Tanggal 3 Desember 2019.

D. Fokus Penelitian

Dari pemaparan yang sudah peneliti jelaskan di atas, dari itu fokus penelitian penulis dalam penelitian ini ialah “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu”.

E. Sub Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian fokus penelitian di atas, dalam hal ini penulis memfokuskan ke dalam sub fokus penelitian yaitu “Pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung tahun ajaran 2020-2021.”

F. Rumusan Masalah

Dari hasil uraian latar belakang masalah yang terpapar di atas maka penelitian ini penulis merumuskan berdasarkan sub fokus penelitian sebagai berikut: Bagaimana implementasi Manajemen Mutu Terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung tahun ajaran 2020-2021.?

G. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di MTs Negeri 2 Bandar Lampung.

H. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoristis

- a. Bagi peneliti lain, untuk menambah pengetahuan dan sebagai bahan untuk meneliti lebih lanjut dengan menggunakan variabel lain.
- b. Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan dan pemahaman bagi peneliti tentang implementasi manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung.

2. Bersifat Praktis

- a. Hasil penelitian ini sebagai bahan untuk mengembangkan teori dalam ilmu pengetahuan dan juga sebagai sarana meningkatkan kemampuan berfikir penulis.
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan, dan sumber data guna perbaikan, sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

I. Metode Penelitian

Metode merupakan suatu cara atau teknis yang dilakukan dalam proses penelitian, sedangkan penelitian adalah semua kegiatan pencarian, penyelidikan, dan percobaan secara alamiah dalam suatu bidang tertentu Untuk mendapat fakta-fakta atau prinsip-prinsip baru yang bertujuan untuk mendapatkan pengertian baru dan menaikkan tingkat ilmu serta teknologi.¹⁵

¹⁵S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004), h. 1.

Menurut Sutrisno hadi penelitian adalah sebagai usaha menemukan mengembangkan dan menguji suatu pengetahuan, usaha-usaha yang di lakukan dengan cara menggunakan metode ilmiah.¹⁶

Dengan demikian dapat dipahami bahwa metode penelitian ialah suatu cara atau prosedur untuk mengetahui sesuatu dengan langkah-langkah yang sistematis untuk mendapatkan prinsip-prinsip atau fakta-fakta baru yang bertujuan untuk mendapatkan pengertian atau hal-hal baru dan menaikkan tingkat ilmu serta teknologi.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan permasalahan dan fokus penelitian. Metode kualitatif adalah langkah-langkah penelitian sosial untuk mendapatkan data deskriptif berupa kata-kata dan gambar. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Lexy J. Moleong bahwa data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka.¹⁷

Metode yang dipakai dalam mengumpulkan data adalah metode deskripsi yang dirancang untuk memperoleh informasi tentang implementasi mamajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung. Untuk pendekatan yang di

¹⁶Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Pendekatan Dan Praktek*, (Jakarta: Bina Aksara, 2010), h. 115.

¹⁷Lexy J Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), h. 11.

gunakan peneliti adalah pendekatan kualitatif. Penelitian ini yang di gunakan untuk meneliti pada objek yang alami pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan secara alamiah, apaadanya dalam situasi normal yang tidak dimanipulasi keadaan dan kondisinya.

2. Sumber data penelitian

Sumber data penelitian ini merupakan subjek dari mana data dapat diperoleh. Apabila penelitian menggunakan wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data tersebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian, baik pertanyaan tertulis atau lisan.¹⁸

Berdasarkan pemaparan diatas menurut Lofland sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data-data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.¹⁹

Ada pun sumber data penelitian terdapat dua macam ialah sebagai berikut:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memeberikan data kepada pengumpulan

¹⁸Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013), h. 172.

¹⁹Lexy J Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), h. 157.

data.²⁰ Dalam penelitian ini sumber data primer yang diperoleh oleh peneliti adalah hasil wawancara dengan kepala Madrasah, waka Sarana Prasarana Kepala TU, peserta didik dan Wali Murid MTs Negeri 2 Bandar Lampung.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen.²¹ Sumber data sekunder yang diperoleh peneliti adalah data yang diperoleh langsung dari pihak-pihak yang berkaitan berupa data-data sekolah dan berbagai literatur yang relevan dengan pembahasan. Dari penejelasan teori di atas maka penulis dapat menentukan sumber data penelitian ini adalah dari kepala Madrasah, waka Sarana Prasarana, Kepala TU, Peserta Didik Dan Wali Murid di MTs Negeri 2 Bandar Lampung.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada

²⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 225.

²¹Ibid.

observasi berperan serta (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi.²²

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara (*interview*) observasi (pengamatan) dan dokumentasi.

a. Wawancara (interview)

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka, mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.²³

Menurut S. Nasution, wawancara atau interview adalah suatu bentuk komunikasi verbal jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi²⁴. Sedangkan Menurut Esterberg dalam Sugiyono, wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.²⁵

Berdasarkan kutipan diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa wawancara adalah metode yang

²²Ibid.

²³Cholid Narbuko dan Abu Achmad, *Metodologi Penelitian*, (Bumi Aksara, Jakarta, cet.8, 2007), h. 83.

²⁴S. Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, Bumi Aksara, Jakarta, cet.3, 2000, h. 11.

²⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 231.

dipergunakan untuk memperoleh data yang valid secara langsung meminta keterangan dari pihak yang di wawancarai, karena metode ini merupakan cara yang mudah dan praktis untuk menghimpun data yang diperlukan, dengan demikian informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti bisa diperoleh dari pihak-pihak tertentu yang dianggap mewakili.

Bila di lihat dari sifat dan teknik pelaksanaannya jenis interview dapat dibedakan atas:

1. Wawancara Bebas

Wawancara bebas adalah proses wawancara dimana interviewer tidak secara sengaja mengarahkan Tanya-jawab pada pokok-pokok persoalan dari focus penelitian dan interviewer (orang yang diwawancarai).

2. Wawancara Terpimpin

Wawancara yang menggunakan panduan pokok-pokok masalah yang diteliti.

3. Wawancara Bebas Terpimpin

Adalah merupakan kombinasi antara wawancara bebas dan terpimpin, jadi pewawancara hanya membuat pokok-pokok masalah yang akan diteliti.

4. Wawancara Perorangan

Wawancara perorangan yaitu apabila proses tanya-jawab tatap muka itu berlangsung secara langsung antara pewawancara dengan seorang yang diwawancarai.

5. Wawancara Kelompok

Wawancara kelompok apabila proses interview itu berlangsung sekaligus dua orang pewawancara atau lebih menghadapi dua orang atau lebih yang diwawancarai.²⁶

b. Obserpasi (Pengamatan)

Menurut Sutrisno Hadi yang dikutip oleh Sugiyono dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Pendidikan*, bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun, dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.²⁷ Metode observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi (pengamatan) adalah alat pengukuran

²⁶Cholid Narbuko dan Abu Achmad, *Metodologi Penelitian*, (Bumi Aksara, Jakarta, cet.8, 2007), h. 83-85.

²⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 203.

data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.²⁸

Dari pengertian diatas dapat penulis simpulkan bahwa observasi adalah suatu penyelidikan yang dilakukan dengan alat indra baik langsung maupun tidak langsung terhadap fakta-fakta, gejala-gejala maupun kondisi yang akan diteliti.

Observasi (pengamatan) yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian non partisipan, dimana penulis tidak turut ambil bagian dalam kehidupan orang yang di observasi. Adapun hal-hal yang akan di observasi adalah tentang implementasi manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 Bandar Lampung.

Teknik observasi yang dilakukan di MTs Negeri 2 Bandar Lampung ini untuk mendapatkan peran tetntang manajemen mutu terpadu. Adapun observasi ini dilakukan terhadap Kepala Madrasah, Waka Sarana Prasarana, Kepala TU, Peserta Didik Dan Wali Murid.

c. Dokumentasi

Dokumentasi, dari asal katanya dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis

²⁸Kartini Kartono, *Pengantar Metode Riset Sosial*, (Bandung: Alumni, 2008), h. 70.

seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya.²⁹

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang bersumber pada dokumen atau catatan peristiwa-peristiwa yang telah terjadi. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majala, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.³⁰

Adapun data-data yang telah dihimpun melalui metode dokumentasi dalam penelitian ini yaitu daftar siswa, daftar pegawai, sarana dan prasarana, visi, misi, dan struktur organisasi, tujuan Madrasah, dan dokumen-dokumen lainnya yang berkenaan dengan penelitian ini.

Jadi metode dokumentasi adalah suatu cara pengambilan atau pengumpulan data dengan cara mengumpulkan suatu bukti- bukti tertulis, cetak, gambar, dan sebagainya.

4. Uji Keabsahan Data

Untuk memeriksa keabsahan data yang meliputi tingkat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), dan

²⁹Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Rineka Cipta, Jakarta, Ed. Revisi IV, cet11, 1998) h. 149

³⁰Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013), h. 201.

kepastian (*confirmability*) dari hasil penelitian ini, penulis melakukan kegiatan sebagai berikut:

a. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut, maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Pengujian keabsahan data dengan meningkatkan ketekunan ini dilakukan dengan cara peneliti membaca semua catatan hasil penelitian secara cermat, sehingga dapat diketahui kesalahan dan kekurangannya. Sebagai bekalnya adalah peneliti membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti.³¹

b. Triangulasi

Triangulasi dilakukan dengan cara triangulasi teknik, triangulasi sumber, dan triangulasi waktu. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara menanyakan hal yang sama dengan teknik yang berbeda, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara menanyakan hal yang sama melalui sumber yang berbeda,

³¹Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV Alfabeta, 2005), h. 140.

dalam hal ini sumber datanya adalah Kepala Madrasah, Waka Sarana Prasarana, Kepala TU, Peserta Didik, dan Wali Murid. Triangulasi waktu artinya pengumpulan data dilakukan pada berbagai kesempatan yaitu pagi, siang, dan sore hari.³²

c. Member Check

Pengujian keabsahan data dengan member check dilakukan dengan cara mendiskusikan hasil penelitian kepada sumber-sumber data yang telah memberikan data, yaitu Kepala Madrasah, Waka Sarana Prasarana Kepala TU Peserta Didik. Wali Murid.³³

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan, sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.³⁴ Adapun metode berfikir yang di pakai pada peneliti adalah metode

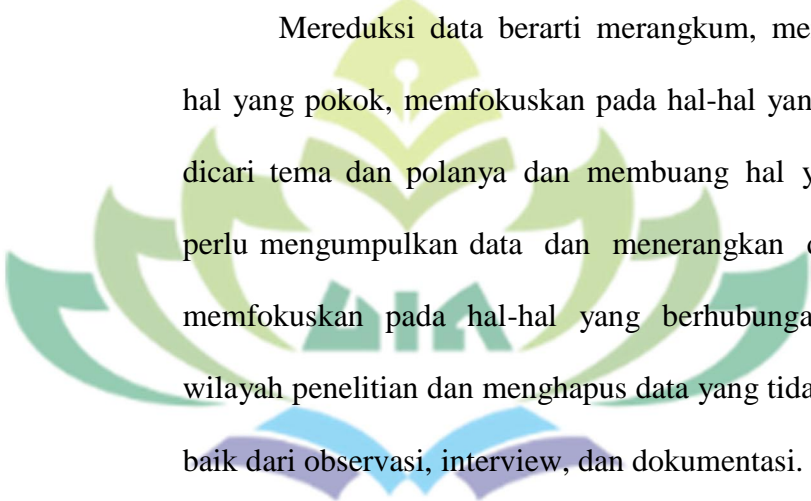
³²Ibid, h. 141.

³³Ibid.

³⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 244.

induktif atau mengumpulkan bukti-bukti khusus yang kemudian ditarik suatu kesimpulan yang bersifat umum. Setelah dilakukan penelitian, data yang terkumpul masih merupakan data mentah, sehingga perlu di olah dan di analisis terlebih dahulu guna menghasilkan sebuah informasi yang teruji kevalidannya. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi:

1. Reduksi Data



Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang hal yang tidak perlu mengumpulkan data dan menerangkan data yang memfokuskan pada hal-hal yang berhubungan dengan wilayah penelitian dan menghapus data yang tidak berpola, baik dari observasi, interview, dan dokumentasi.

2. Penyajian Data (*data display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan, yang disajikan antara lain dalam bentuk teks naratif, matriks, jaringan, dan bagan. Dengan mendisplay

data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah di pahami tersebut.³⁵

3. Verifikasi Data

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, di dukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang di kemukakan merupakan kesimpulan yang kredible.³⁶

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah upaya mengkontruksi dan menafsirkan data untuk menggambarkan secara mendalam dan untuk mengenal masalah yang diteliti. Setelah data hasil penelitian terkumpul selanjutnya dianalisis dengan menggunakan data yang bersifat kualitatif yang dapat diartikan “metode kualitatif” sebagai prosedur

³⁵Ibid, h. 247-249.

³⁶Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV Alfabeta, 2005), h. 252.

penelitian yang menghasilkan data desriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dan orang-orang dan perilaku yang diamati.³⁷



³⁷Nana Sudjana Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah Makalah Skripsi, Tesis, Disertai, (Bandung: Sinar Baru Algesindo Offside, 1999), h. 86.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Manajemen Mutu Terpadu

1. Sejarah Manajemen Mutu Terpadu

Perkembangan manajemen mutu terpadu sebenarnya telah dimulai sejak F.W. Taylor tahun 1920-an bapak manajemen ilmiah memperkenalkan *Time and Motion Study*. Aspek penting dalam manajemen ilmiah adalah adanya pemisahan antara perencana dan pelaksanaan. Dalam manajemen ilmiah, untuk mempertahankan mutu atas produk dan jasa yang dihasilkan, dibentuklah departemen mutu tersendiri. Sejalan dengan meningkatnya jumlah dan kompleksitas manufacturing, mutu menjadi hal yang semakin sulit. Jumlah dan kompleksitas mendorong rekayasa mutu (*quality engineering*) tahun 1920-an, yang mendorong timbulnya penggunaan metode statistika dalam pengendalian mutu yang selanjutnya mengarah pada konsep bagan kendali (*control chart*) dan pengendalian proses statistic (*statistical process control*) dan rekayasa andal (*reability eingineering*) tahun 1950-an.¹

Manajemen mutu terpadu berkembang secara berkala, tahap tersebut pertama bermula dari inspeksi (*inspection*), pengendalian mutu (*quality control*), penjaminan mutu (*quality assurance*), manajemen mutu

¹H.B. Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), h. 169.

strategik (*strategic quality management*), manajemen mutu terpadu (*total quality management*), organisasi belajar (*learning organization*), dan organisasi kelas dunia (*world-class-organization*).

1. Inspeksi (*Inspection*)

Pendekatan ini diterapkan pada pertengahan abad ke-19. Inspeksi terhadap output dilakukan langsung melalui bantuan alat tertentu yang dirancang untuk mengukur output fisik dibandingkan dengan standar yang seragam. Sejak awal abad ke-20 kegiatan inspeksi dikaitkan secara lebih formal dengan pengendalian mutu dan mutu itu sendiri dapat dipandang sebagai fungsi manajemen yang berbeda²

2. Pengendalian Mutu (*Quality Control*)

Pada tahun 1940-an, kelompok inspeksi berkembang menjadi bagian pengendalian mutu. Tanggung jawab mutu dialihkan kebagian *quality kontro* yang independen. Para pemeriksa mutu dibekali dengan keahlian statistik³.

3. Penjaminan Mutu (*Quality Assurance*)

Penjaminan mutu (QA) merupakan bagian dalam sistem mutu yang di rencanakan sejak awal (*plan*), sebagai acuan mutu dalam

²Abdul Hadis Dan Nurhayati B, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Bandung Alfabeta, 2014), h. 92.

³Rusman, *Manajemen Kurikulum*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 562.

pelaksanaan (*do*), di periksa kesesuaian antara pelaksanaan dengan syarat yang di tentukan (*check*) dan di tingkatkan (*act*).⁴

4. Manajemen Mutu Strategik (*Strategic Quality Management*)

Konsep ini menuntut kepada semua pihak dalam suatu institusi untuk mengelola mutu secara strategis. Dengan kata lain bagaimana suatu institusi, baik perusahaan maupun institusi pendidikan mampu melakukan langkah-langkah strategis dalam mengendalikan mutu dan menjamin mutu produk atau lulusan lembaga pendidikan untuk memuaskan para pihak yang berkepentingan atau para *stakeholder*. Menurut Sallis, Morgan, dan Murgratoyd dalam manajemen mutu strategik diperlukan perencanaan strategik yang memungkinkan formulasi prioritas jangka panjang dan perubahan institusional berdasarkan pertimbangan rasional. Tanpa strategi sebuah institusi tidak akan bisa yakin bagaimana mereka bisa memanfaatkan peluang-peluang baru⁵

5. Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*)

Dalam pengembangan manajemen mutu terpadu bukan hanya fungsi hasil yang mempengaruhi kepuasan *stakeholder* terhadap kualitas/mutu dalam hal ini tanggung jawab terhadap mutu tidak hanya dibebankan kepada suatu bagian tertentu, melainkan menjadi tanggung jawab bersama pada satuan pendidikan/sekolah. Pola

⁴Ridwan Abdullah Sani, Isda Pramuniati, Anise Muckitany, *Penjaminan Mutu Sekolah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), h. 11.

⁵Abdul Hadis Dan Nurhayati B, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2004), h. 93-94.

inilah yang disebut total quality management yang berkembang sejak tahun 1985. Perkembangan konsep mutu secara terpadu (total quality) sudah dimulai sejak tahun 1990-an oleh Frederick Taylor yang dikenal dengan sebutan Father Of Scientific.

6. Organisasi Belajar (*Learning Organization*)

Organisasi belajar ini merupakan kelanjutan dari filosofi *total quality management* dan mulai dikembangkan pada tahun 1990. *Learning organization* juga menggunakan filosofi *continuous quality improvement* dan menggunakan konsep manajemen pengetahuan (*knowledge management*), karena untuk memberikan yang terbaik bagi siswa organisasi atau sekolah harus mampu mengelola pengetahuan yang dimilikinya.

7. Organisasi Kelas Dunia (*World-Class-Organization*)

Konsep ini berkembang mulai abad ke-20, di mana teknologi informasi dan komunikasi sudah dikenal luas, semua orang dapat akses ke mana-mana tanpa mengeluarkan biaya yang berarti. Oleh karena itu, dalam perkembangan konsep dan filosofi ini dibarengi dengan konsep *e-learning*, *e-education*, *online learning* atau pembelajaran online⁶

2. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata *To Manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan

⁶Rusman, *Manajemen Kurikulum*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 562-563.

dari fungsi-fungsi manajemen itu. Jadi, manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.

Menurut Drs. H. Melayu S.P hasibun manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Andrew F. Sikula mengemukakan bahwa manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan produk atau jasa secara efisien.

Menurut G.R Terry manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, perorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya. Sedangkan harolad koontz dan Cyril O'Donnel mengemukakan bahwa manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan kordinasi atas sejumlah

aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan dan pengendalian.⁷

Menurut Ramayulis bahwa pengertian yang sama dengan manajemen adalah *Al-Tadbir* (Pengaturan). Kata ini merupakan derivasi dari kata *Dabbara* (Mengatur) yang terdapat dalam Al Quran Surat As-Sajdah (32) ayat 5 berikut ini:⁸

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ
أَلْفَ سَنَةٍ مِّمَّا تَعُدُّونَ

Artinya: *Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu.*⁹

Ayat tersebut memiliki pengertian bahwa segala sesuatu memang sudah di atur allah dari segala urusan langit dan bumi, hal ini bisa kita kaitkan dengan pengertian manajemen yang artinya mengatur yang mana mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Jika kita simak pengertian-pengertian di atas dapatlah ditarik kesimpulan bahwa:

⁷Malayu S. P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), h. 1-2.

⁸U. Saefullah. *Manajemen Pendidikan Islam*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), h. 1

⁹Mushaf Al-Azhar. *Al Quran Dan Terjemahan* (Bandung: Jabal, 2010), h. 331.

1. Manajemen mempunyai tujuan yang ingin dicapai.
2. Manajemen merupakan perpaduan antara ilmu dan seni.
3. Manajemen merupakan proses yang sistematis, terkoordinasi, kooperatif, dan terintegrasi dalam dalam memanfaatkan unsur-unsurnya.
4. Manajemen baru dapat di terapkan jika ada dua orang atau lebih melakukan kerja sama dalam satu organisasi.
5. Manajemen harus didasarkan pada pembagian kerja,tugas,dan tanggung jawab.
6. Manajemen terdiri dari beberapa fungsi seperti perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan dan pengendalian.
7. Manajemen hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan.

Dalam peraktiknya melakukan menajerial dapat menggunakan kemampuan atau keahlian dengan mengikuti suatu alur/prosedur keilmuan secara ilmiah dan ada juga karna berdasarkan pengalaman yang lebih menonjol kekhasan atau gaya manajer dalam mendayagunakan kemampuan orang lain.dengan demikian terdapat tiga fokus untuk mengartikan manajemen, yaitu:

- a. Manajemen sebagai suatu kemampuan atau keahlian yang selanjutnya menjadi cikal bakal manajemen sebagai profesi. Manajemen sebagai suatu ilmu menekankan perhatian pada keterampilan dan kemampuan manajerial yang diklasifikasikan menjadi kemampuan/keterampilan teknis, manusiawi dan konseptual.
- b. Manajemen sebagai proses yaitu dengan menentukan langkah yang sistematis dan terpadu sebagai aktivitas manajemen

- c. Manajemen sebagai seni tercermin dari perbedaan gaya (*style*) seseorang dalam menggunakan atau memberdayakan orang lain untuk mencapai tujuan.¹⁰

3. Pengertian Mutu

Secara klasik, pengertian mutu (*quality*) menunjukkan sifat yang menggambarkan derajat baik-nya suatu barang atau jasa yang di produksi atau dipasok oleh suatu lembaga dengan kriteria tertentu. Sallis menyebutkan konsep semacam ini sebagai konsep *my* yang bersifat mutlak (*absolute*). Konsep mutu yang tidak absolute atau relatif adalah konsep mutu yang bersifat relative pada konsep mutu absolute derajat (*degree*) baiknya sebuah produk, barang, atau jasa yang bersifat *absolut* adalah mencerminkan tingginya penilaian harga barang atau jasa, dan tingginya standar atau tingginya kualitas penilaian berdasarkan penilaian lembaga yang memproduksi pemasok barang tersebut. Sedangkan derajat mutu barang atau jasa yang bersifat relatif adalah mencerminkan tingginya kualitas penilaian harga barang atau jasa, dan tingginya standar atau tingginya kualitas penilaian berdasarkan penilaian konsumen yang memanfaatkan barang atau jasa tersebut.¹¹

Berdasarkan definisi mengenai mutu di atas *Goetsch Dan Davis* mengemukakan mutu (*quality*) ialah merupakan suatu kondisi dinamis

¹⁰Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 85.

¹¹Ridwan Abdullah Sani, Isda Pramuniati, Anise Mucktiany *Penjamin Mutu Sekolah* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), h. 3.

yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹²

Menurut Deming, mutu adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Menurut Juran, mutu suatu produk adalah kecocokan menggunakan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Sejalan dengan kedua pendapat tersebut, Fegebaun mengatakan bahwa mutu adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full costumer satisfaction*). Sedangkan menurut Crosby dalam Makbuloh, mutu adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang diisyaratkan atau distandarkan.¹³

Dari definisi diatas, dapat penulis ambil kesimpulan bahwa mutu adalah keadaan yang sesuai dan melebihi harapan pelanggan, sehingga pelanggan memperoleh kepuasan. Dalam bidang pendidikan, mutu berkenaan dengan program dan hasil pendidikan yang dapat memenuhi harapan sesuai tingkat dan perkembangan masyarakat dan dunia kerja.¹⁴

Pendidikan bermutu pada dasarnya menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu pula. Sumber daya manusia yang bermutu itu dipupuk sesuai dengan perkembangan potensi peserta didik semenjak

¹²H.B. Sisawanto, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), h. 195.

¹³Deden Makbuloh *Manajemen Mutu Pendidikan Islam Pengembang Teori Dan Aplikasi Sistem Penjamin Mutu*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2011), h. 33-34.

¹⁴Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2012), h. 5.

pendidikan dasar, menengah, maupun tinggi. Mereka yang mendapatkan layanan pendidikan itu kemudian menjadi manusia dewasa yang memiliki indikator kualifikasi ahli, terampil, kreatif, inovatif, serta memiliki sikap dan perilaku yang positif. Terwujudnya¹⁵

Pendidikan merupakan jasa yang perlu memiliki standarisasi penilaian terhadap mutu. Standar mutu ialah panduan sifat-sifat barang atau jasa termasuk sistem manajemennya yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Sallis dalam Engkoswara dan Aan Komariah mengemukakan bahwa standar mutu dapat dilihat dari dua sisi, yaitu:

- a. Standar produk atau jasa yang ditunjukkan dengan:
 1. sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan atau *conformance to specification*
 2. sesuai dengan penggunaan atau tujuan, atau *fitness for purpose or use*
 3. produk tanpa cacat atau *zero defect*
 4. sekali benar dan seterusnya atau *right first time, every time*
- b. Standar untuk pelanggan yang ditunjukkan dengan:
 1. Kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction*. Bila produk dan jasa dapat melebihi harapan pelanggan atau *exceeding customer expectation*
 2. setia kepada pelanggan atau *delighting the customer*.¹⁶

Dalam konteks pendidikan, pendidikan dikatakan bermutu apabila dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan yaitu peserta didik, orang tua, masyarakat, dan pengguna lulusan

¹⁵Yusmina, Erra, and A. R. Murniati. "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Peningkatan Kinerja Sekolah Pada SMK Negeri 1 Banda Aceh." *Jurnal Administrasi Pendidikan: Program Pascasarjana Unsyiah* 2.2 (2014).

¹⁶Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 309.

pendidikan. Merujuk pada pendapat Edward Sallis dalam Danim, sekolah yang bermutu bercirikan sebagai berikut:

- a. Sekolah berfokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal.
- b. Sekolah berfokus pada upaya untuk mencegah masalah yang muncul, dalam makna ada komitmen untuk bekerja secara benar dari awal.
- c. Sekolah memiliki investasi pada sumber daya manusianya.
- d. Sekolah memiliki strategi untuk mencapai kualitas, baik di tingkat pimpinan, tenaga akademik, maupun tenaga administrative.
- e. Sekolah mengelola atau memperlakukan keluhan sebagai umpan balik untuk mencapai kualitas dan memposisikan kesalahan sebagai instrumen untuk berbuat benar pada peristiwa atau kejadian berikutnya.
- f. Sekolah memiliki kebijakan dalam perencanaan untuk mencapai kualitas, baik perencanaan jangka pendek, jangka menengah, maupun jangka panjang.
- g. Sekolah mengupayakan proses perbaikan dengan melibatkan semua orang sesuai dengan tugas pokok, fungsi, dan tanggung jawabnya.
- h. Sekolah mendorong orang yang dipandang memiliki kreativitas, mampu menciptakan kualitas, dan merangsang yang lainnya agar dapat bekerja secara berkualitas.
- i. Sekolah memiliki strategi dan kriteria evaluasi yang jelas.
- j. Sekolah memandang atau menempatkan kualitas yang telah dicapai sebagai jalan untuk memperbaiki kualitas layanan lebih lanjut.
- k. Sekolah memandang kualitas sebagai bagian integral dari budaya kerja.
- l. Sekolah menempatkan peningkatan kualitas secara terus- menerus sebagai suatu keharusan.¹⁷

Kualitas sumber daya manusia yang terdidik tentu beda yang terdidik dengan yang tidak terdidik seperti Firman Allah Swt Q.S. Az-Zumar Ayat (9) sebagai berikut:

¹⁷Sudarman Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), h. 55-54.

أَمَّنْ هُوَ قَانَتْ آثَاءَ اللَّيْلِ سَاجِدًا وَقَائِمًا يَحْذَرُ الْآخِرَةَ وَيَرْجُو رَحْمَةَ
رَبِّهِ قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ
أُولُو الْأَلْبَابِ

Artinya: Apakah kamu hai orang musyrik yang lebih beruntung) ataukah orang yang beribadah di waktu-waktu malam dengan sujud dan berdiri, sedang ia takut kepada (azab) akhirat dan mengharapkan rahmat Tuhannya? Katakanlah: "Adakah sama orang-orang yang mengetahui dengan orang-orang yang tidak mengetahui?" Sesungguhnya orang yang berakallah yang dapat menerima pelajaran.¹⁸

Dari ayat di atas di jelaskan bahwa Pendidikan menjadi kebutuhan mutlak, bagi setiap bangsa untuk mendapatkan pelajaran pendidikan hal tersebut menyangkut masa depan bangsa berarti bahwa sebuah kemajuan dalam bangsa terletak dari kualitas manusia nya dan peningkatan pada kualitas manusianya hanya bisa di bina melalui pendidikan.

4. Pengertian Manajemen Mutu Terpadu

Manajemen mutu terpadu adalah pendekatan manajemen pada suatu organisasi, berfokus ada kualitas dan di dasarkan atas partisipasi dari keseluruhan sumber daya manusia dan di tujukan pada kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan dan memberikan manfaat pada anggota organisasi (sumber daya manusiannya) dan masyarakat MMT juga di terjemahkan sebagai

¹⁸Mushaf Al-Azhar. *Al Quran Dan Terjemahan* (Bandung: Jabal, 2010), h. 459.

pendekatan berorientasi pelanggan yang memperkenalkan perubahan manajemen yang sistematis, dan perbaikan terus menerus terhadap proses, produk, dan pelayanan suatu organisasi¹⁹

Menurut pendapat Tjiptono dan Diana manajemen mutu terpadu (MMT) di definisikan sebagai suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memeksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.²⁰

Manajemen mutu terpadu juga menurut *Fitzgerald* adalah filosofi dan sistem untuk pengembangan secara terus menerus (*continuous improvement*) terhadap jasa atau produk untuk memenuhi kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).²¹

Dari paparan definisi manajemen mutu terpadu (*total quality management*) menurut para ahli di atas, maka dapat penulis simpulkan bahwa manajemen mutu terpadu (*total quality management*) merupakan suatu pendekatan untuk meningkatkan kualitas, kompetitif, efektivitas, dan fleksibilitas dari seluruh organisasi dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Kehadiran manajemen mutu secara terpadu sebagai usaha konsep manajemen modern berusaha untuk memberikan respon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh

¹⁹Afriyansyah, H. (2019), *Manajemen mutu terpadu*.

²⁰ H.B Siswanto, *Pengantar Manajemen*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h. 195.

²¹Connie Chairunnisa, *Manajemen Pendidikan Dalam Multi Prespektif*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2016), h. 171.

tantangan eksternal maupun kekuatan internal organisasi. Sebagai organisasi modern, keberadaan lembaga pendidikan harus mengetahui dan memahami pentingnya mencapai mutu pendidikan secara totalitas. Pendidikan harus benar-benar menyadari perlunya mencapai mutu dan mengusahakannya terhadap para peserta didik.²²

Masalah kualitas dalam manajemen mutu terpadu (*total quality management*) menuntut adanya keterlibatan dan tanggung jawab semua pihak dalam organisasi. Karena itu pendekatan manajemen mutu terpadu tidak hanya bersifat persial, tetapi komprehensif dengan melibatkan semua pihak yang berkepentingan dengan produk yang dihasilkan. Masalah kualitas juga tidak lagi dimaknai dan dipandang sebagai masalah teknis, tetapi lebih berorientasi pada terwujudnya kepuasan konsumen atau pelanggan. Manajemen mutu terpadu juga melibatkan faktor fisik dan non fisik, semisal budaya organisasi dan gaya kepemimpinan. Keterpaduan faktor-faktor ini akan mengakibatkan kualitas pelayanan menjadi lebih meningkat dan bermakna.²³

Manajemen mutu terpadu (*total quality management*) dalam konteks pendidikan merupakan sebuah filosofi metodologi tentang perbaikan secara terus-menerus yang dapat memeberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan saat ini maupun masa

²²Deden Makbuloh *Manajemen Mutu Pendidikan Islam Pengembang Teori Dan Aplikasi Sisitem Penjamin Mutu*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2011), h. 59.

²³Sudiyono, *Manajemen Pendidikan Tinggi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h. 102-103.

yang akan datang. Secara umum, struktur organisasi dan mekanisme kerja sekolah yang dikehendaki menurut konsep manajemen mutu terpadu adalah sebagai berikut:

- a. Struktur organisasi sekolah mampu meluncurkan proses pengelolaan mutu secara menyeluruh dan kondusif bagi
- b. Struktur organisasi sekolah mampu mengutamakan kerja sama yang solid secara tim kerja
- c. Struktur organisasi sekolah mampu mengurangi fungsi kontrol yang tidak perlu
- d. Struktur organisasi sekolah mampu mereduksi pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan secara tumpang tindih akibat kesalahan struktur kerja
- e. Struktur organisasi sekolah mampu membentuk tim yang terstruktur dengan sistem manajemen yang sederhana
- f. Struktur organisasi sekolah mampu mengupayakan agar semua anggota tim memahami visi lembaga
- g. Struktur organisasi sekolah mampu mengupayakan agar semua anggota tim memahami potensi lembaga
- h. Struktur organisasi sekolah mampu mengupayakan agar keseluruhan proses kerja berada di bawah satu komando yang hubungan kerjanya sederhana
- i. Struktur organisasi sekolah mampu melakukan penilaian untuk menentukan keberhasilan kerja sebuah sekolah.²⁴

B. Karakteristik Manajemen Mutu Terpadu

Dari berbagai penjelasan di atas, maka manajemen mutu terpadu memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Selalu fokus pada pelanggan. Pelanggan yang dimaksud adalah bukan hanya pihak luar yang merupakan pembeli jasa atau produk dari organisasi tetapi juga pelanggan internal, yaitu orang yang berinteraksi pada layanan satu dengan yang lain dalam organisasi.
2. Perhatian pada kegiatan pengembangan secara berkelanjutan. TQM memiliki komitmen untuk tidak pernah puas dengan kualitas.
3. Fokus pada proses. TQM memfokuskan pada proses kerja untuk menghasilkan barang dan jasa sehingga selalu harus dilakukan pengembangan secara berkelanjutan.

²⁴Sudarwan Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), h. 56.

4. Pengembangan mutu pada organisasi. TQM menggunakan definisi mutu yang sangat luas. Tidak hanya berkaitan dengan produk dan layanan akhir, tetapi juga bagaimana organisasi melakukan proses pengiriman, banyaknya complain, dan bagaimana menangani complain dengan sopan.
5. Pemberdayaan sumber daya manusia. TQM menggunakan teknik statistik untuk mengukur setiap variable penting dalam kegiatan organisasi. Hal tersebut dilakukan melalui kegiatan benchmark untuk mengidentifikasi masalah, dan menghilangkan penyebab dari masalah tersebut.
6. Pemberdayaan sumber daya manusia. TQM menempatkan manusia sebagai sesuatu yang harus dikembangkan dalam upaya untuk mengembangkan proses. Tim kerja merupakan hal yang harus dikembangkan dalam kaitan untuk menemukan dan menyelesaikan masalah dalam organisasi.²⁵

C. Prinsip Manajemen Mutu Terpadu

Ada empat prinsip utama dalam manajemen mutu terpadu yaitu ialah:

1. Kepuasan Pelanggan

Konsep mengenai kualitas dan pelanggan di perluas. Kualitas tidak lagi hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipenuhi dalam segala aspek, termasuk di dalamnya harga, keamanan dan ketepatan waktu. Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai (*value*) yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan.

2. Respek terhadap setiap orang.

²⁵Connie Chairunnisa, *Manajemen Pendidikan Dalam Multi Prespektif*, (Jakarta: RajaGrafindo persada, 2016), h. 172.

Setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas tersendiri dan unik. Dengan demikian karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Sehingga setiap orang dalam organisasi diperlukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.

3. Manajemen berdasarkan fakta.

Setiap keputusan harus berdasarkan data, bukan sekedar pada perasaan (*feeling*). Konsep pokoknya adalah

1). Prioritasasi (*prioritization*) yakni suatu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan. Mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Oleh karena itu dengan menggunakan data maka manajemen tim dalam organisasi dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu yang vital.

2). Variasi (*variation*) variabilitas kinerja manusia. Data statistic dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap sistem organisasi. Dengan demikian manajemen dapat memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan

4. Perbaikana Berkesinambungan

Setiap perusahaan perlu melakukan proses melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan

berkesinambungan. Konsep yang berlaku disini adalah siklus PDCA (*plan-do-check-act*) yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.²⁶

Menurut Dean dalam sudiyono mengemukakan prinsip umum manajemen mutu terpadu adalah sebagai berikut:

1. Organisasi yang memfokuskan pada ketercapaian kepuasan pelanggan (*customer focus organization*)
2. Kepemimpinan (*leadershi*)
3. Keterlibatan seluruh partisipan organisasi (*people organization*)
4. Pendekatan yang menekankan pada perbaikan proses (*procec approach*)
5. Penerapan manajemen dengan pendekatan system (*system approach*)
6. Langkah perbaikan yang di lakukan secara terus-menerus (*continual improvement*)
7. Penerapan pengambilan keputusan yang berdasarkan fakta (*factual approach to decision making*)
8. Hubungan dengan supplier yang saling menguntungkan (*mutually beneficial relationship*)²⁷

D. Tujuan Manajemen Mutu Terpadu

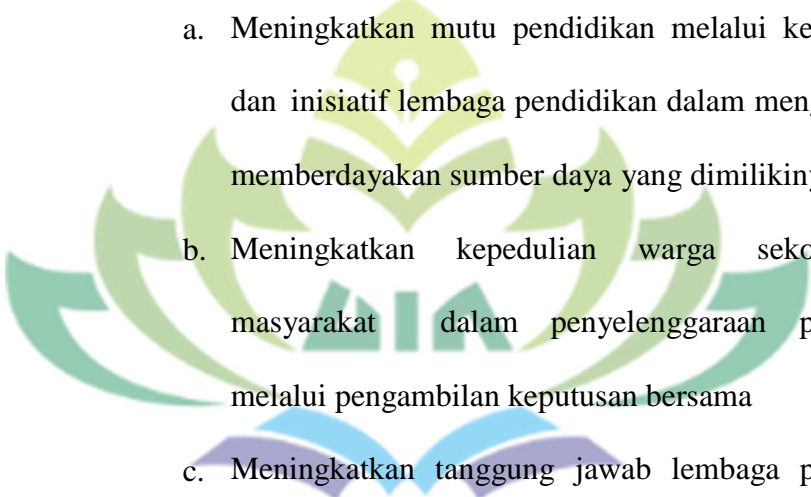
Tujuan manajemen mutu terpadu ialah untuk memberi produk atau jasa berkualitas yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan para konsumen berkelanjutan (*sustainable satisfaction*) yang pada gilirannya akan menimbulkan produktivitas produsen mencapai skala ekonomis dengan penurunan biaya produksi.

²⁶Afriyansyah, H. (2019), *Manajemen mutu terpadu*.

²⁷Sudiyono, *Manajemen Pendidikan Tinggi*, (Jakarta: Rineka cipta, 2004), h. 102-103.

Implikasi dari hal di atas ialah bahwa manajemen mutu terpadu harus mempunyai visi, misi dan kemampuan untuk mengembangkan pasar yang sudah ada mampu dapat mengantisipasi kebutuhan produk atau jasa yang akan datang, yang saat ini mungkin belum ada sama sekali.²⁸

Setiap kegiatan pasti mempunyai tujuan yang diharapkan, adapun tujuan adanya pengimplementasian manajemen mutu terpadu di sekolah yaitu:

- 
- a. Meningkatkan mutu pendidikan melalui kemandirian dan inisiatif lembaga pendidikan dalam mengelola dan memberdayakan sumber daya yang dimilikinya
 - b. Meningkatkan kepedulian warga sekolah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan melalui pengambilan keputusan bersama
 - c. Meningkatkan tanggung jawab lembaga pendidikan kepada wali peserta didik, masyarakat dan pemerintahan mengenai mutu penyelenggaraan pendidikannya

²⁸Juharni, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Makasar: Cv Sah Media, 2017), h. 21.

- d. Meningkatkan kompetisi yang sehat antarlembaga pendidikan mengenai mutu pendidikan yang hendak dicapai.²⁹

E. Manfaat Manajemen Mutu Terpadu

Manajemen mutu terpadu sangat bermanfaat bagi pelanggan, institusi maupun organisasi, sebagai berikut:

1. Manfaat manajemen mutu terpadu bagi pelanggan
 - a. Sedikit atau tidak memiliki masalah dengan produk atau pelayan.
 - b. Kepedulian terhadap pelanggan lebih baik atau pelanggan lebih di perhatikan.
 - c. Kepuasan pelanggan terjamin.
2. Manfaat manajemen mutu terpadu bagi institusi.
 - a. Terdapat perubahan kualitas produk dan pelayanan.
 - b. Staf lebih termotivasi.
 - c. Produktifitas meningkat.
 - d. Biaya turun.
 - e. Produk cacat berkurang.
 - f. Permasalahan dapat di selesaikan dengan cepat.
3. Manfaat manajemen mutu terpadu bagi organisasi
 - a. Pemberdayaan.
 - b. Lebih terlatih dan berkemampuan.

²⁹Novan Ardy Wiyani, *Pendidikan Karakter Berbasis Total Quality Manajement*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media 2018), h. 43.

- c. Lebih diakui dan di hargai.³⁰

F. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu

Dilihat dari konteks sekolah, implementasi manajemen mutu terpadu atau *Total Quality Management (TQM)* di sekolah merupakan metode yang digunakan dalam mengelola sumber daya manusia pada suatu sekolah secara terus menerus untuk mencapai tujuan-tujuan pendidikan yang telah ditetapkan. Menurut Wiyani implementasi manajemen mutu terpadu di sekolah terdapat beberapa langkah-langkah yang sistematis yang dapat dilakukan secara teratur dan terus-menerus. Langkah-langkah tersebut antara lain:

1. Melakukan Perbaikan Secara Terus Menerus

Langkah awal dalam melakukan perbaikan secara terus menerus adalah dengan melibatkan guru, staf, wali peserta didik, masyarakat dan pejabat terkait perumusan visi, misi, dan tujuan sekolah. Dalam perumusan visi, misi, dan tujuan sekolah sendiri merupakan tahap terpenting dalam implementasi TQM di sekolah. Visi, misi, dan tujuan sekolah menggambarkan masa depan warga sekolah yang diinginkan dan mampu memberikan inspirasi kepada warga sekolah agar termotivasi untuk bekerja dengan penuh semangat dan antusias.³¹

³⁰Yundri Akhyar, *Total Quality Manajemen (Manajemen Mutu Terpadu)*, Jurnal Potensia, Vol. 13 No 1 (Januari-Juni 2014), h. 10-11.

³¹Novan Ardy Wiyani, *Pendidikan Karakter Berbasis Total Quality Management*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2018), h. 49-50.

2. Menentukan Standar Mutu

Untuk menetapkan standar mutu dari semua komponen yang bekerja dalam proses produksi atau transformasi lulusan institusi pendidikan. Standar mutu pendidikan misalnya berupa akuisisi kemampuan dasar pada masing-masing bidang pembelajaran, dan sesuai dengan jenjang pendidikan yang ditempuh.

3. Melakukan Perubahan Kultur.

Konsep ini bertujuan untuk budaya organisasi yang menjadikan mutu sebagai orientasi semua komponen organisasional. Dalam bidang pendidikan, pimpinan harus berusaha membangun kesadaran para anggota mulai dari pemimpin itu sendiri, guru staf, peserta didik, orang tua, dan lain-lain sebagai unsur terkait. Perubahan kultur ini dilakukan dengan menempuh cara-cara perumusan keyakinan bersama, intervensi nilai-nilai keagamaan, dan perumusan visi dan misi sekolah tersebut.³²

4. Mengubah Organisasi.

Jika visi, misi, dan tujuan sekolah sudah berubah atau mengalami perkembangan, maka sangat dimungkinkan terjadinya perubahan organisasi. Perubahan organisasi ini bukan berarti perubahan wadah organisasi, melainkan

³²Edwar sallies *Total Quality Management In Education*, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2012), h. 9-10.

perubahan sistem dan struktur organisasi yang melambangkan hubungan-hubungan kerja dan pengawasan dalam organisasi. Perubahan ini menyangkut perubahan kewenangan, tugas-tugas, dan tanggung jawab.

5. Mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan.

Misi utama dari sekolah dalam mengimplementasikan TQM adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Sekolah yang unggul, baik sekolah negeri maupun sekolah swasta, merupakan sekolah yang dapat menjaga hubungan baik dengan pelanggannya. Pihak sekolah mengakui bahwa pertumbuhan dan perkembangan sekolah bersumber dari kesesuaian layanan sekolah bersumber dari kesesuaian layanan sekolah dengan kepuasan pelanggan³³

Implementasi manajemen mutu terpadu untuk melakukan suatu perubahan sering kali tidak mudah, apabila menyangkut perubahan yang bersifat fundamental dan menyeluruh. Biasanya setiap perubahan pasti menghadapi penolakan. Sikap menolak perubahan merupakan perilaku yang umum terjadi.

Beberapa persyaratan untuk pengimplementasian manajemen mutu terpadu, menurut Tjiptono dan Diana antara lain:

a. Komitmen Dari Manajemen Puncak

³³Novan Ardy Wiyani, *Pendidikan Karakter Berbasis Total Quality Managemen*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2018), h. 59-62.

Hal terutama yang harus ada agar manajemen mutu terpadu dapat menjadi cara perusahaan menjalankan bisnis adalah, komitmen utuh dari manajemen puncak

b. Komitemen Atau Sumber Daya Yang Dibutuhkan

Implementasi manajemen mutu terpadu tidaklah harus mahal meskipun demikian, segala sesuatunya membutuhkan biaya

c. Komite Pengarah Organisasi.

Fungsi kelompok ini adalah untuk menentukan acara implemtasi mananjemen mutu terpadu dan kemudian memantau pelaksanaanya.³⁴

Dalam konteks pendidikan, ada dua wilayah kerja yang harus terus diperbaiki dalam rangka TQM, yakni layanan administrasi dan layanan akademik. Peningkatan kualitas layanan administrasi tidak cukup hanya dengan senyum dan sikap ramah di hadapan orang tua siswa, siswa sendiri, pemerintah atau lainnya, tapi dialog apa yang kurang dan apa yang perlu diperbaiki dan apa yang perlu ditingkatkan. Selain diinspirasi dengan berbagai literatur, hasil penelitian atau lainnya juga harus diperkuat dengan *assesment* terhadap mereka langsung, sehingga memperoleh masukan yang sesuai dengan kebutuhan riil pelanggan primer, sekunder, dan tersiernya.

³⁴Mokoginta, hennie El “*implementasi manajmemen mutu terpadu dalam peningkatan kualitas pendidikan tinggi*” prosiding APTEKINDO 6.1 (2012).

Implementasi TQM dalam layanan administrasi sekolah harus dilakukan secara sistematis untuk mencapai perubahan pada level kualitas tertentu yang dapat ditujukan secara konsisten, sehingga dapat memenuhi harapan dan permintaan pelanggan. Berbagai strategi yang dapat dikembangkan untuk dapat memenuhi harapan pelanggan dan dapat memberikan layanan yang terbaik pada mereka adalah dekat dengan pelanggan dan fokus terhadap pelanggan dengan sikap yang profesional. Pegawai dan seluruh staf sekolah harus berusaha dekat dengan pelanggan, siswa, orang tua siswa, pemerintah maupun unsur-unsur employer yang biasa datang ke sekolah. Semua itu harus dilakukan agar dapat memahami benar apa permintaan mereka dan apa harapan mereka, apa yang belum dan sudah tercapai, dan yang paling penting mereka merasa terbantu, terlindungi dan terpuaskan. Siap yang sama juga harus diberikan diantara sesama staf, karena mereka memerlukan suasana bekerja yang nyaman sehingga produktif, dan dapat memberikan layanan terbaiknya pada pelanggan sekolah.³⁵

Tolak ukur keberhasilan manajemen mutu terpadu pada bidang pendidikan tidaklah mudah, berbeda dengan organisasi profit yang dapat diukur dari keberhasilan memasarkan produknya pada konsumen, yang dicirikan dengan mampu merebut konsumen lebih baik dari pesaingnya yang memproduksi barang atau jasa

³⁵Dede Rosyada, *Paradigma Pendidikan Demokratis: Sebuah Model Perlibatan Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pendidikan*, (Jakarta: Kencana, 2004), h. 295-296.

yang sama atau sejenisnya. sedangkan keberhasilan manajemen mutu terpadu pada bidang pendidikan diukur dari banyaknya anggota masyarakat yang merasa puas atau sebaliknya semakin berkurang atau tidak ada keluhan masyarakat pada proses pemberian pelayanan dan hasil pembangunan fisik dan non fisik.

Dari uraian di atas, adapun pelaksanaan manajemen mutu terpadu menurut Hadari Nawawi ditandai dengan beberapa indikator antara lain:

1. Konsisten. Tingkat konsistensi produk dalam memberikan pelayanan umum dan pembangunan dalam pelaksanaan pembangunan dan kepentingan peningkatan kualitas sumber daya manusia terus menerus dan makin meningkat.

Dalam konsep manajemen mutu terpadu menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Strategi yang dikembangkan dalam penggunaan manajemen mutu terpadu di dunia pendidikan bahwa institusi pendidikan memposisikan dirinya sebagai industri jasa, yakni institusi yang memberikan pelayanan dan kepuasan kepada para pelanggan pendidikan. Oleh karena itu, lembaga pendidikan harus melaksanakan tugas pokoknya dalam memberikan pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan yang diantaranya:

- a. Memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat
 - b. Sekolah memberikan kenyamanan fasilitas dan penanganan keluhan yang memuaskan
 - c. Sarana dan prasarana yang dibangun memenuhi semua persyaratan dan berfungsi dengan baik.³⁶
2. Kekeliruan dalam bekerja yang berdampak menimbulkan ketidakpuasan pelanggan dan komplain masyarakat, serta masyarakat yang dilayani semakin berkurang.

Dalam manajemen mutu terpadu pelanggan itu benar-benar dilindungi agar mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Semua perangkat sekolah harus benar-benar memiliki kultur pelayanan yang terbaik terhadap siswa dan orang tua siswa, sehingga mereka puas bukan hanya di akhir setelah putra-putrinya lulus, tetapi sejak awal mereka masuk ke halaman sekolah. Selain itu, sekolah harus mengadakan evaluasi secara berkala untuk mengaudit kinerja guru dan staf TU agar kekeliruan bekerja dapat berkurang.

3. Disiplin dalam waktu disiplin dalam berkerja semakin meningkat.

Tujuan utama disiplin adalah untuk meningkatkan efisiensi semaksimal mungkin dengan cara mencegah pemborosan waktu dan energi. Disiplin kerja dapat dilihat sebagai sesuatu

³⁶Hadrari Nawawi, *Manajemen Strategi Organisasi Non Profit Bidang Pemerrintah*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2017), h. 143-144.

yang besar manfaatnya, baik bagi kepentingan organisasi pendidikan maupun bagi para pegawainya. Bagi organisasi pendidikan adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal.³⁷

Organisasi yang baik harus berupaya menciptakan peraturan atau tata tertib yang akan menjadi rambu-rambu yang harus dipatuhi oleh seluruh pegawai dalam organisasi pendidikan, karena disiplin merupakan faktor penting yang mempunyai peranan untuk membentuk seseorang mempunyai tanggung jawab dalam menjalankan kewajibannya. Dalam hal ini, peraturan-peraturan yang berkaitan dengan disiplin kerja antara lain:

- a. Peraturan jam kerja (jam masuk, jam istirahat, jam pulang)
- b. Peraturan dasar tentang berpakaian dan bertingkah laku dalam bekerja.
- c. Peraturan cara-cara melakukan pekerjaan dan berhubungan dengan unit kerja lain.³⁸

³⁷Edi Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Kencana 2016), h. 87-88.

³⁸Ibid, h. 94.

4. Inventarisasi aset organisasi semakin sempurna, terkendali dan tidak berkurang atau hilang tanpa diketahui sebab-sebabnya.

Salah satu aktivitas dalam pengelolaan perlengkapan pendidikan di sekolah adalah mencatat semua perlengkapan yang dimiliki sekolah. Inventarisasi aset organisasi adalah pencatatan dan penyusunan daftar aset berupa barang-barang milik sekolah ke dalam suatu daftar inventaris barang secara sistematis, tertib dan teratur, berdasarkan ketentuan-ketentuan dan tata cara yang berlaku melalui inventarisasi perlengkapan pendidikan diharapkan akan terciptanya ketertiban administrasi barang, penghematan keuangan, mempermudah dalam pemeliharaan dan pengawasan. Dalam hal ini, kegiatan inventarisasi meliputi dua kegiatan, yaitu:

- a. Kegiatan pencatatan dan pembuatan kode barang
- b. Kegiatan pembuatan laporan.³⁹

5. Kontrol berlangsung efektif terutama dari atasan langsung melalui pengawasan melekat.

Pengawasan melekat adalah proses pemantauan, pemeriksaan dan evaluasi oleh pimpinan unit/organisasi kerja terhadap fungsi semua komponen dalam melaksanakan pekerjaan di lingkungan suatu organisasi pendidikan. bila

³⁹Ibrahim Bafadal, *Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori Dan Aplikasinya*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), h. 55-56.

lembaga pendidikan ingin mengadakan pengawasan/kontrol melekat, maka langkah-langkah dalam pengawasan melekat antara lain:

- a. Manajer/Kepala sekolah menciptakan struktur organisasi yang mengandung kontrol
 - b. Mekanisme kerja para pegawai sekolah dapat dibuat dengan menjabarkan deskripsi tugas masing-masing menjadi tugas tahunan, bulanan, mingguan dan harian
 - c. Manajer/kepalasekolah melihat apakah tugas-tugas itu sudah dikerjakan sesuai dengan jadwal atau tidak.⁴⁰
6. Pemborosan dana dan waktu dalam berkerja dapat di cegah.
- Dalam organisasi pendidikan pemborosan dana dan waktu dapat dicegah dengan memiliki rencana kegiatan dan anggaran sekolah yang jelas dan akurat, dengan begitu dapat memperhitungkan keseimbangannya dan penetapan prioritas sesuai kemampuan penyediaan dananya.
7. Peningkatan keterampilan dan keahlian dalam bekerja terus dilaksanakan.

Peningkatan keterampilan dan keahlian dalam bekerja dilakukan dengan mengikuti pelatihan-pelatihan seperti mengikuti workshop, MGMP dan lain-lainnya baik tingkat sekolah, kota, maupun provinsi sehingga metode atau cara

⁴⁰Made pidarta, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, (Jakarta: rineka cipta, 2011), h. 171.

bekerja selalu mampu mengadaptasi perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sebagai cara bekerja yang paling efektif, efisien, dan produktif.⁴¹

G. Kepemimpinan Dalam Manajemen Mutu Terpadu

Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi orang lain dalam hubungan antara pimpinan dengan bawahan atau dengan pengikut. Pada hakikatnya, makna kepemimpinan sebagai proses mempengaruhi orang lain dalam mencapai tujuan dalam suatu situasi.⁴² pentingnya kepemimpinan ini sebagaimana firman Allah SWT di Al Quran Surat Al Baqarah (2) ayat 30 yang berbunyi:

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً ۖ قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ ۗ قَالَ
إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ

Artinya: Ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada Para Malaikat: "Sesungguhnya aku hendak menjadikan seorang khalifah (pemimpin) di muka bumi." mereka berkata: "Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah, Padahal Kami Senantiasa bertasbih dengan memuji Engkau dan mensucikan

⁴¹Hadrari Nawawi, *Manajemen Strategi Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2017), h. 48.

⁴²Muhammad Fathurrohman, *Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam Secara Holistik*, (Yogyakarta: Teras, 2012), h. 92.

Engkau?" Tuhan berfirman: "Sesungguhnya aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui."⁴³

Bila dikaitkan dengan ayat di atas bahwa pentingnya seorang pemimpin bagi kehidupan manusia karna hakikatnya manusia adalah seorang khalifah atau pemimpin di muka bumi jika di kaitkan dengan manajemen mutu terpadu yang di perlukan seorang leader atau pemimpin untuk mengatur segala urusan untuk mencapai suatu tujuan menurut saya ayat di atas memang cukup relevan.

Dalam manajemen mutu terpadu (*Total Quality Manajement*) di perlukan seorang leader atau pemimpin yang kuat, memiliki visi dan misi yang jelas serta mampu menterjemahkan visi dan misi nya itu pada rumusan-rumusan kebijakan serta tujuan-tujuan yang terukur.pimpinan sekolah dalam kultur manajemrial Indonesia bisa di sebut kepala sekolah di bantu oleh beberapa wakil kepala sekolah dan seorang tata usaha.akan tetapi, sebagaimana di kemukakan oleh Vilstren dalam rosyada, pimpinan adalah seseorang yang berada dalam posisi paling atas di sekolah itu.dengan demikian pimpinan sekolah adalah kepala sekolah. Dialah yang akan mempertanggungjawabkan pelaksanaan program-program sekolah itu pada masyarakat, pemerintah, dan para pengguna sekolah tersebut.⁴⁴ Kepala sekolah merupakan pimpinan tunggal di sekolah yang mempunyai tanggung jawab untuk mengajar dan mempengaruhi

⁴³Mushaf Al-Azhar. *Al Quran Dan Terjemahan* (Bandung: Jabal, 2010), h. 81.

⁴⁴Dede Rosyada, *Paradigma Pendidikan Demokratis: Sebuah Model Perlibatan Masyarakat Dalam Penyelengg\araan Pendidikan*, (Jakarta: Kencana, 2004), h. 295-296.

semua pihak yang terlibat dalam kegiatan di sekolah untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan sekolah.

Dalam manajemen moderen seorang pemimpin juga harus berperan sebagai pengelola. Di lihat dari fungsi-fungsi manajemen, yakni planning (perencanaan), organizing (pengorganisasian) dan controlling (pengawasan), maka kepala sekolah harus berperan pula sebagai suvervisor pengajaran serta sebagai evaluator program sekolah.⁴⁵

Menurut Vilstren dalam Rosyiada dalam konteks upaya mencapai berbagai kemajuan dan peningkatan peningkatan kualitas secara berkelanjutan dalam semua sector aktivitas sekolah. Sekolah harus di pimpin oleh seorang kepala sekolah dengan berbagai kriteria sebagai berikut:

1. Mereka harus memiliki visi yang kuat sebagai gambaran organisasi di masa yang akan datang. Dan mereka juga harus berorientasi pada outcome.
2. Mereka juga harus mampu menkomunikasikan visinya kepada anggota tim kerjanya. Dan serta kreatif mengguakan cara-cara tidak langsung untuk menyampaikan visinya itu.

⁴⁵E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Professional*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006), h. 181.

3. Mereka adalah orang yang tepat untuk berada dalam posisi sesuai pilihan, tetapi juga merupakan orang yang mampu menjadikan kesalahan sebagai pelajaran untuk bisa lebih baik.
4. Selalu memperoleh jalan untuk mampu melakukan perubahan-perubahan dalam organisasi.
5. Mereka mampu menciptakan iklim dan suasana kerja yang memberdayakan pegawai untuk melakukan yang terbaik. Karna mereka adalah orang-orang yang dapat di kembangkan untuk menjangkau sukses.⁴⁶

Kemudian, dalam upaya menuju cita idealnya sebagai sekolah dengan performa terbaik, dengan pendekatan *total quality manajemement* yang secara konsepsional amat demokratis, karna memberikan pemilihan pada tulisan miring *client* dan masyarakat pengunanya, maka kepala sekolah harus melakukan beberapa tugas pokok, yaitu:

- a. Mengelola kurikulum dan kegiatan pembelajaran.
- b. Melakukan kerja sama yang baik dengan guru dalam penetapan kurikulum dan proses pembelajaran.
- c. Mendorong semua guru untuk melakukan yang terbaik dalam bidang dan kewenangannya.

⁴⁶Dede Rosyada, *Paradigma Pendidikan Demokratis: Sebuah Model Perlibatan Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pendidikan*, (Jakarta: Kencana, 2004), h. 291-292.

- d. Melakukan bimbingan pada guru agar terus melakukan perbaikan dalam pelaksanaan tugasnya.
- e. Melakukan peningkatan skill, keahlian dan profesionalisme guru dengan memberikan berbagai pelatihan dan pendidikan.
- f. Menyediakan sumber-sumber belajar, alat serta berbagai fasilitas belajar yang dapat mendukung peningkatan kualitas.
- g. Meningkatkan iklim kerja yang stimulatif dan sesuai dengan berbagai kebutuhan kemajuan.
- h. Memberikan layanan dengan mudah bagi para guru, mudah diakses dan dapat memberikan berbagai jalan keluar dalam berbagai persoalan yang di hadapi guru di dalam kelasnya.⁴⁷

Dalam konteks terakhir ini Salis (dalam Royada) juga menegaskan bahwa kepala sekolah harus mampu memberikan layanan terbaik bagi guru tidak boleh menyalahkan mereka sebelum di analisis terlebih dahulu kesalahan-kesalahannya, memberikan kepercayaan yang penuh pada para guru untuk mengembangkan kualitas dalam batas wewenangnya, dan harus

⁴⁷Ibid. h. 292-293.

berusaha mengusahakan berbagai fasilitas untuk mendukung kreatifitas guru.⁴⁸

H. Penelitian Yang Relevan

Penulis menyadari bahwa secara inti penelitian ini tidaklah sama sekali baru. Penelitian terdahulu sebelumnya berkaitan dengan manajemen mutu terpadu telah dilakukan oleh beberapa peneliti, diantaranya ialah sebagai berikut:

1. Anip Dwi Saputro yang berjudul “implementasi manajemen mutu terpadu di sekolah/madrasah” hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa strategi yang dapat dilaksanakan oleh sekolah/madrasah. berdasarkan hasil evaluasi tersebut sekolah/madrasah bersama-sama orang tua dan masyarakat menentukan visi dan misi sekolah/madrasah dalam peningkatan mutu pendidikan atau merumuskan mutu yang diharapkan dan dilanjutkan dengan penyusunan rencana program sekolah/madrasah termasuk pembiayaan, dengan mengacu kepada skala prioritas dan kebijakan nasional sesuai dengan kondisi sekola/madrasah dan sumber daya yang tersedia ⁴⁹
2. Erra yusmina, murniati, niswanto yang berjudul “implementasi manajemen mutu terpadu dalam penigkatan kinerja sekolah pada SMK NEGERI 1 BANDA ACEH” hasil penelitian menunjukkan

⁴⁸*Ibid.*

⁴⁹Saputro, anip dwi ‘*Implelemtasi Manajemen Mutu Terpadu Di Sekolah/Madrasah*’ AL-IDARAH: jurnal kependidikan islam 5.2 (2015).

bahwa factor pendukung keberhasilan dalam implementasi manajemen mutu terpadu pada SMK NEGERI 1 BANDA ACEH adalah kualitas sumber daya guru dan kepala sekolah yang cukup baik. Di samping itu ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai menjadi sekolah ini diminati dan dipercaya oleh wali murid.⁵⁰

3. Muhammad suhardi yang berjudul “manajemen mutu terpadu di SMA unggulan kota mataram” hasil penelitian menunjukan bahwa upaya peningkatan mutu pendidikan di SMA bertaraf internasional ini di lakukan dengan konsep-konsep manajemen mutu terpadu, yang ditunjukan dengan kesiapan sekolah membentuk tim-tim kerja seperti *steering committe school board, project team* dan kelengkapan manajemen profisional yang sebagian besar berasal dari luar negri.⁵¹

4. Skripsi Umi Khoiriyah yang berjudul “Study Tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di Madrasah Tsanawiyah Negeri Jeketro Kecamatan Gubug Kabupaten Grobogan”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konsep manajemen mutu terpadu yang dianut oleh MTS N Jeketro adalah manajemen mutu terpadu yang berupaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang terdiri dari pelanggan internal maupun pelanggan eksternal.

⁵⁰Yusmina, Erra And A. R Murniati. “Impelementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Kinerja Sekolah Pada Smk Negeri 1 Banda Aceh.” Jurnal Administrasi Pendidikan: Program Pascasarjana Unsyiah 2.2 (2014).

⁵¹Muhammad Suhardi, Manajemen Mutu Terpadu Di SMA Unggulan Kota Mataram, Jurnal Pendidikan, Vol. 4 No. 2 (Oktober 2017).

Dan upaya dari MTS N Jeketro adalah dengan meningkatkan kualitas pelanggan internal yang terdiri dari guru, teknisi, laboran, dan tenaga administrasi, selanjutnya adalah membentuk siswa yang berkualitas yakni mempunyai semangat tinggi, mampu menghadapi tantangan zaman, menjadi insan yang bertakwa dan mampu bersaing dan mengamalkan setelah selesai pendidikan di MTS N Jeketro.⁵²



⁵²Umi Khoiriyah, Eprints.walisongo.ac.id. *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Kinerja Sekolah*, Di akses Pada Tanggal 8 April 2016.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Hadis Dan Nurhayati B. *Manajemen Mutu Pendidikan*, Bandung Alfabeta. 2014.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Pendekatan Dan Praktek*. Jakarta: Bina Aksara, 2010.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmad, *Metodologi Penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta, cet.8, 2007
- Connie, Chairunnisa. *Manajemen Pendidikan Dalam Multi Prespektif*. Jakarta: RajaGrafindo persada, 2016.
- Deden, Makbuloh *Manajemen Mutu Pendidikan Islam Pengembang Teori Dan Aplikasi Sisitem Penjamin Mutu*, Jakarta: Rajawali Pres, 2011.
- Edwar sallies *Total Quality Management In Education*, Jogjakarta: IRCiSoD, 2012
- Edi, Sutrisno. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana 2016.
- Engkoswara, dan Aan Komariah. *Administrasi Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Firdianti, Arinda. *Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah*. Yogyakarta: CV GRE PUBLISHING, 2018.
- Ibrahim, Bafadal. *Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori Dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014 Made pidarta, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, Jakarta: rineka cipta, 2011.
- Juharni. *Manajemen Mutu Terpadu*. Makasar: Cv Sah Media, 2017
- Kartini, Kartono. *Pengantar Metode Riset Sosial*, Bandung: Alumni, 2008..
- Khadijah, Ifah. *Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Pada Lembaga Pendidikan Islam*. AL Idrarah: Jurnal Kependidikan Islam 5.1 (2015).
- Margono, S. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004.
- Mushaf Al-Azhar. *Al Quran Dan Terjemahan* Bandung: Jabal, 2010.

- Mokoginta, Hennie EL. *Implelentasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan Kualitas Pendidikan Tinggi*. Prosiding APTEKINDO 6.1 (2012).
- Moleong, Lexy J. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000.
- Malayu, S. P. Hasibuan. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014.
- Marzuki, Mahmud. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, Jakarta: Rajawali Pres, 2012.
- Nana, Sudjana. *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah Makalah Skripsi, Tesis, Disertai* Bandung: Sinar Baru Algesindo Offside, 1999.
- Nawawi, Hadari. *Manajemen Strategic Organisai Non Profit Bidang Pemerintah*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2012.
- Novan Ardy Wiyani. *Pendidikan Karakter Berbasis Total Quality Manajement*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media 2018.
- Rusman. *Manajemen Kurikulum*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Ridwan, Abdullah Sani, Isda, Pramuniati, Anise Muckitiany. *Penjaminan Mutu Sekolah* Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- Sudarman, Danim. *Visi Baru Manajemen Sekolah dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.
- Sudiyono. *Manajemen Pendidikan Tinggi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2004
- Siswanto, H.B. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005.
- Saputro, Anip Dwi *Implelemtasi Manajemen Mutu Terpadu Di Sekolah/Madrasah* AL IDARAH: Jurnal Kependidikan Islam 5.2 (2015).
- Mubarak, Faisal. *Factor Indicator Mutu Pendidikan Islam*. *Management of education*, 1, 10 18.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2018.
- S. Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, Bumi Aksara, Jakarta, cet.3, 2000.
- Suharsini, Arikunto. *Prosedur Penelitain Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta, Jakarta, Ed. Revisi IV, cet11, 1998.

- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: CV Alfabeta, 2005.
- UU. *Sistem Pendidikan Nasional*. UU RI No. 20 tahun 2003. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Umi Khoiriyah, Eprints.walisongo.ac.id. *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Kinerja Sekolah*, Di akses Pada Tanggal 8 April 2016.
- Umam, Muhamad Khoirul. "Komite Madrasah Dalam Konteks Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Islam." *Al-Hikmah: Jurnal Kependidikan Dan Syariah* 7.1 (2019)
- Yasiman *Al-Quran Dan Terjemah*, Bandung Sigma Creative Media Crop 2009.
- Yundri Akhyar. *Total Quality Manajemen (Manajemen Mutu Terpadu)*. Jurnal Potensia, Vol.13 No 1 Januari-Juni 2014.
- Yusmina, Erra, and A. R. Murniati. "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Peningkatan Kinerja Sekolah Pada SMK Negeri 1 Banda Aceh." *Jurnal Administrasi Pendidikan: Program Pascasarjana Unsyiah* 2.2 (2014).

